

SKRIPSI

STRATEGI PELAYANAN SERTIFIKAT TANAH PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN PINRANG

EKA RAHAYU

E211 11 264



**UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
TAHUN 2015**



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA

ABSTRAK

Eka Rahayu (E 211 11 264), Strategi Pelayanan Sertifikat Tanah Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Pinrang, xiv + 77 halaman + 3 tabel + 4 gambar + 21 pustaka. Dibimbing Dr. Alwi, M.Si I dan Dr. Hj. Syahribulan, M.Si

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih banyaknya hak-hak atas tanah yang belum bersertifikat di kabupaten pinrang. Hal ini dikarenakan adanya anggapan masyarakat mengenai beberapa kendala dalam pelayanan mengurus sertifikat tanah seperti birokrasi yang rumit dan tidak praktis, ketidakpastian waktu dan biaya sering dikeluhkan masyarakat, serta perilaku sejumlah oknum yang mengambil keuntungan. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis strategi yang dirumuskan oleh Kantor Pertanahan Nasional Kabupaten Pinrang dalam meningkatkan dan mengembangkan kepuasan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis data primer dan sekunder yang diperoleh melalui metode observasi, wawancara, dan pengamatan langsung. Adapun fokus penelitian ini menggunakan konsep perpaduan strategi yang lebih membahas pada beberapa strategi yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan, yaitu strategi pemasaran, strategi penanganan keluhan yang efektif, dan strategi peningkatan kinerja perusahaan/kantor.

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa strategi pelayanan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Pinrang sudah berjalan dengan baik, meskipun pelaksanaannya belum bisa dikategorikan secara maksimal. Terdapat beberapa kekurangan yang diperoleh oleh penulis dalam menggunakan teori tersebut sebagai pedoman penelitian. Adapun kekurangan yang dimaksud terletak pada strategi penanganan keluhan pelanggan yang berjalan kurang efektif. Salah satu faktor yang menyebabkan kurang efektifnya pelaksanaan strategi tersebut adalah masih adanya beberapa staf/petugas yang kurang berempati kepada masyarakat sebagai pelanggan. Empati yang kurang itu dapat dilihat dari tingkat ketidakpedulian yang diberikan kepada masyarakat pada saat bertugas, sehingga masyarakat merasa belum puas dalam menerima pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci : Strategi, Pelayanan, Sertifikat Tanah.



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA

ABSTRACT

Eka Rahayu (E 211 11 264), Strategy Certificate Services Land In Land Office Pinrang., xiv + 77 pages + 3 tables + 4 pictures + 21 libraries. Supervised Dr. Alwi, M.Si I dan Dr. Hj. Syahribulan, M.Si

This research is motivated by still many rights over land that has not been certified in Pinrang. This is because the public perception about some obstacles in the service of taking care of the land certificate as complex bureaucratic and impractical, the uncertainty of the time and expense often complained of society, as well as the behavior of a number of actors who take advantage. Therefore, the aim of this study was to determine and analyze the strategy formulated by the National Land Office Pinrang in improving and developing the service satisfaction provided to the public.

This study used a qualitative approach to the type of primary and secondary data obtained through observation, interviews, and direct observations. The focus of this study using a blend concept further discuss the strategy be some strategies that can be combined to achieve and improve customer satisfaction, which is a marketing strategy, a strategy that is effective complaint handling and performance improvement strategy company / agency.

Results of this study explained that the service strategy at the District Land Office Pinrang has been going well, although its implementation could not be categorized as a maximum. There are some shortcomings obtained by the author in using this theory to guide research. The shortfall is located on customer complaint handling strategy which runs less effective. One of the factors that led to the lack of effective implementation of the strategy is still the existence of some of the staff / officers are less empathetic to the people as customers. Lack of empathy can be seen from the level of ignorance that is given to the public at the time in charge, so that the public was not satisfied in accepting the services provided.

Keywords : Strategy, Services, Land Certificate



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM SARJANA

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : **EKA RAHAYU**

NIM : **E211 11 264**

Program Studi : **ADMINISTRASI NEGARA**

Menyatakan bahwa skripsi yang STRATEGI PELAYANAN SERTIPIKAT TANAH PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN PINRANG benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Makassar, Oktober 2015

Yang Membuat Pernyataan,



EKA RAHAYU

NIM E211 11 264



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Nama : Eka Rahayu
NIM : E211 11 264
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul : **Strategi Pelayanan Sertifikat Tanah Pada Kantor
Pertanahan Kabupaten Pinrang**

Telah diperiksa oleh Ketua Program Studi Administrasi Negara dan Pembimbing serta dinyatakan layak untuk diajukan ke Sidang Skripsi Program Studi Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin

Makassar, Agustus 2015

Menyetujui :

Pembimbing I,

Dr. Alwi M.Si

Nip. 19631015 198903 1 006

Pembimbing II,

Dr. Hj. Syahribulan, M.Si

Nip.19600914 198702 2 001

Mengetahui :

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi,



Dr. Hj. Hasniati, M.Si

Nip. 19660101 199702 2 001



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Penulis : EKA RAHAYU
NIM : E 211 11 264
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
Judul Skripsi : STRATEGI PELAYANAN SERTIPIKAT TANAH PADA
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN PINRANG

Telah dipertahankan dihadapan sidang Penguji Skripsi Studi Administrasi
Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Hasanuddin, pada Hari Jumat, 02 Oktober 2015

Dewan Penguji Skripsi,

Ketua : Dr. Alwi, M.Si

()

Sekretaris : Dr. Hj. Syahribulan, M.Si

()

Anggota : Prof. Dr. H. Sulaiman Asang, M.Si

()

Dr. H. Moh. Tahir Haning, M.Si

()

Dra. Hj. St. Halwatiah, M.Si

()

KATA PENGANTAR

Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya yang dianugerahkan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Shalawat dan salam tak lupa saya kirimkan kepada junjungan kita, Nabi Muhammad SAW beserta seluruh keluarga dan sahabatnya yang telah menjadi suri tauladan bagi segenap umat untuk tetap istiqamah diatas ajaran Islam hingga akhir zaman.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana sosial di Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. Sebagai seorang manusia yang memilki kemampuan terbatas, penulis menyadari bahwa tidak sedikit kendala yang dialami dalam menyusun skripsi ini. Namun, berkat pertolongan dari-Nya dan dukungan dari keluarga, kendala tersebut dapat diatasi. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih dan mendedikasikan skripsi ini kepada keluargaku tecinta. Terima kasih terutama penulis ucapkan kepada kedua orang tuaku, **Ayahandaku H. Amir** dan **Ibundaku Hj. Nurlina** yang tiada henti-hentinya mendoakan dan memberi dukungan, kasih sayang, cinta dan motivasi bagi penulis. Teruntuk Saudara-saudaraku **Andriani Amir, Hesti Purnama Nengsih Dan Rahmat Fajar Amir** Serta keponakanku tersayang **Fitra Aura** yang telah memberikan perhatian,kasih sayang,cinta dan motivasi serta berbagi canda tawa dengan penulis.

Terselesainya skripsi ini ini juga berkat dukungan yang peroleh dari berbagai pihak. Oleh karena itulah, dalam kesempatan ini penulis ucapkan terima kasih dan rasa hormat yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu **Prof. Dr. Dwia Aries Tina Palubuhu, MA.** Selaku Rektor Universitas Hasanuddin Beserta Para Wakil Rektor Universitas Hasanuddin.
2. Bapak **Prof. Dr. Andi Alimuddin Unde, M.Si** Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.
3. Ibu **Dr. Hj. Hasniati, M.Si** Dan Bapak **Drs. Nelman Edy** Selaku Ketua Jurusan Dan Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.
4. Bapak **Prof. Dr. H. Sulaiman Asang, M.Si** Sebagai Penasehat Akademik Penulis Selama Kuliah.
5. **Dr. Alwi, M.Si** selaku dosen pembimbing I dan **Dr. Hj. Syahribulan, M.Si** selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan arahan dan masukan serta meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan, membimbing dan menyempurnakan skripsi ini.
6. **Prof. Dr. H. Sulaiman Asang, M.Si, Dra. Hj. St. Halwatiah, M.Si, Dr. H. Moh. Tahir Haning, M.Si** selaku dosen penguji yang memberikan masukan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini
7. Bapak dan ibu dosen-dosen Jurusan Ilmu Administrasi yang telah menyumbangkan ilmunya kepada penulis selama mengenyam pendidikan di bangku kuliah
8. Seluruh staf akademik fakultas dan pegawai Jurusan Ilmu Administrasi yang telah membantu dalam pengurusan surat-surat kelengkapan selama

kuliah, seminar proposal hingga ujian meja (**Kak Ina, Kak Rosmina, Ibu Ani, Kak Aci, Pak Lili, Kak Wahyu Dan Kak Amril**)

9. Seluruh pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Pinrang yang telah bersedia meluangkan waktu untuk wawancara dengan penulis dan senantiasa membantu penulis dalam pemberian kelengkapan data-data guna penyelesaian skripsi ini
10. Terima kasih kepada sahabat-sahabatku (**Nurul Amalia, Windy Wardani, Sry Muliati, Namira Mardin Amin, Rezky Amalia Madina, Guswan, Muhammad Nur, A. Muh Farid, Iqbal Ariyandi, Nur Yamin, A. Afdal Ihsan, Adiatma**) teman seperjuangan selama proses perkuliahan dikampus yang telah memberikan dukungan dan bantuan serta mewarnai hari-hariku dengan senyuman.
11. Terima kasih kepada **Komararita** dan **Kamaria** yang selalu membantu serta memberikan motivasi selama ini dari awal perkuliahan sampai saat ini.
12. Teristimewa untuk teman-teman **Bright Leader Of Administration 2011** yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu atas segala bantuan dan perhatian selama ini serta bersedia membagi waktu untuk memberikan dukungan, motivasi, canda tawa, perhatian, doa dan kasih sayang buat penulis sampai saat ini.
13. Terima kasih kepada kanda-kanda **Creator 07, Bravo 08, Cia 09, Prasasti 010 Dan Adik-Adik Relasi 012, Record 013, Union 014** yang telah berbagi pengalaman selama berorganisasi di humanis fisip unhas
14. Terima kasih kepada kanda-kanda dan adik-adik **Kerukunan Mahasiswa Pinrang Universitas Hasanuddin (KMP-UH)** yang selama ini telah

membantu. Serta terima kasih buat teman-teman **CEBELAS** atas perhatian dan kasih sayang yang telah diberikan selama ini.

15. Teman-teman KKN Gel. 87 khususnya Desa Sumbang Kecamatan Curio Kabupaten Enrekang, **Fadlan, Kak nino, Riyan, Anna, Vini**. Terima kasih untuk pengalaman hidup yang luar biasa selama ber-KKN.

Serta semua pihak yang telah membantu dan tidak sempat disebutkan namanya, penulis ucapkan terima kasih atas doa dan bantuannya. Semoga segala bantuan dan keikhlasannya mendapat balasan disisi-Nya. Aamiin

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, maka saran dan kritik yang konstruktif dari semua pihak sangat diharapkan demi penyempurnaan selanjutnya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca.

Wassalamu alaikum wr.wb

Makassar, Oktober 2015

(Penulis)

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Abstrak	ii
Abstract	iii
Lembar Pernyataan Keaslian	iv
Lembar Persetujuan	v
Lembar Pengesahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	xi
Daftar Gambar	xiv
Daftar Tabel	xv

Lampiran

BAB I PENDAHULUAN

I.1	Latar Belakang	1
I.2	Rumusan Masalah	6
I.3	Tujuan Penulisan	6
I.4	Manfaat Penulisan	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

II.1	Konsep Manajemen Strategi	8
II.1.1	Pengertian Strategi	8
II.1.2	Strategi Pelayanan	10
II.1.3	Jenis-jenis Strategi	12
II.1.4	Tipe-Tipe Strategi	14
II.1.5	Pengertian Manajemen Strategi	15
II.1.6	Model Manajemen Strategi	16
II.2	Konsep Pelayanan publik	19
II.2.1	Pengertian Pelayanan	19
II.2.2	Pengertian Pelayanan Publik	19

II.2.3	Jenis-Jenis Pelayanan publik	23
II.2.4	Azas, Prinsip Dan Standar Pelayanan Publik	26
II.3	Konsep Sertifikat Tanah	29
II.4	Kerangka Pikir	31

BAB III METODE PENELITIAN

III.1	Pendekatan Penelitian	34
III.2	Lokasi Penelitian	34
III.3	Tipe Penelitian	34
III.4	Jenis Dan Sumber Data	35
III.5	Narasumber atau Informan	35
III.6	Teknik Pengumpulan Data	35
III.7	Teknik Analisis Data	36
III.8	Fokus Penelitian	37

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

IV.1	Gambaran Umum Kabupaten Pinrang	40
IV.1.1	Letak Wilayah	40
IV.1.2	Luas Wilayah	40
IV.1.3	Kependudukan	42
IV.2	Gambaran Umum Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia..	42
IV.2.1	Visi dan Misi BPN RI	43
IV.3	Gambaran Umum Kantor Pertanahan Kabupaten Pinrang	44
IV.3.1	Visi dan Misi Kantor Pertanahan Kabupaten pinrang	45
IV.3.2	Struktur Organisasi	45
IV.3.3	Keadaan Sumber Daya Manusia (Pegawai) Kantor Pertanahan Kabupaten Pinrang	52

IV.4	Hasil Penelitian	53
IV.4.1	Strategi Pemasaran	54
IV.4.2	Strategi Penanganan Keluhan	58
IV.4.3	Strategi peningkatan kinerja perusahaan/kantor	66
IV.5	Pembahasan	69
IV.5.1	Strategi Pemasaran (<i>Relationship Marketing</i>)	69
IV.5.2	Strategi Penanganan Keluhan yang Efektif	70
IV.5.3	Strategi Peningkatan Kinerja Perusahaan/kantor	71
 BAB V PENUTUP		
V.1	Kesimpulan	73
V.2	Saran	74
Daftar Pustaka		75

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Model Manajemen Strategi	16
Gambar II.2 Kerangka Pikir	33
Gambar II.3 Logo BPN RI	42
Gambar II.4 Kantor Pertanahan Kabupaten Pinrang	44

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Luas Masing-Masing Kecamatan Di Kabupaten Pinrang Tahun 2013..	41
Tabel 2 Jumlah Penduduk Kabupaten Pinrang Tahun 2010 s/d 2013	42
Tabel 3 Data Pegawai Berdasarkan Golongan	53

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Pelayanan publik saat ini menjadi isu kebijakan yang semakin strategis. Karena perbaikan pelayanan publik di Indonesia cenderung “berjalan di tempat” sementara disisi lain, implikasinya sangatlah luas mempengaruhi kehidupan ekonomi, politik, sosial, budaya dan lainnya. Dalam kehidupan politik, buruknya pelayanan publik mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat pada pemerintah yang teraktualisasi dalam bentuk dan demonstrasi yang tak terkontrol. Sementara itu dalam bidang sosial, pelayanan publik yang buruk ternyata mengakibatkan terganggunya psikologi masyarakat yang kian apatis terhadap pemerintah dan sesama. Akibatnya dapat terlihat melalui berbagai kerusuhan dan tindakan anarkisme diberbagai daerah. Oleh karena itulah, perbaikan sistem pelayanan publik secara berkesinambungan dan terintegrasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan sangat mutlak dilakukan untuk mencapai tujuan pelayanan yang efektif (Sinambela 2006:V).

Pemerintah selaku penyedia dan penyelenggara pelayanan harus mampu untuk memberi kepuasan ke pada masyarakat karena sudah menjadi tugas pemerintah dalam pelayanan publik. Mengingat setiap masyarakat memiliki karakter yang berbeda-beda dalam menanggapi pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dan mengertikan kepuasan pelayanan yang berbeda pula. Maka dari itu, pemerintah harus mempunyai konsep strategi dalam menangani berbagai persepsi masyarakat tentang pelayanan yang diberikan oleh penyelenggaran pelayanan publik.

Sebagaimana dalam UUD Nomor 25 tahun 2009 Pasal 1 ayat 1 menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sementara berdasarkan Kepmen PAN No. 58 tahun 2002 (Pasolong, 2007:129), ada 3 bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan dalam beberapa jenis pelayanan, yaitu:

1. Pelayanan administratif
2. Pelayanan barang
3. Pelayanan jasa

Semua jenis pelayanan tersebut disediakan dan di berikan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah, baik aparatur yang berada di pusat maupun di daerah, tetapi secara umum belum banyak memuaskan masyarakat. Hal ini di karenakan pelayanan yang diberikan terlalu berbelit-belit dengan alasan tidak sesuai prosedur, banyaknya biaya pungutan, dan waktu yang sangat lama, sehingga pelayanan yang diberikan cenderung tidak efektif dan efisien (Sinambela 2006:117).

Adanya berbagai inovasi mengenai pelayanan telah banyak dilakukan oleh sebagian besar instansi publik. Hal ini dilakukan sebagai salah satu upaya untuk mewujudkan kualitas pelayanan kepada masyarakat yang lebih baik, mudah serta terjangkau. Dan juga sebagai jawaban kepercayaan yang telah diberikan oleh masyarakat terhadap kinerja dari birokrasi pelayanan publik yang notabene selama ini mendapatkan “image” kurang memuaskan dari sebagian besar kalangan masyarakat yang mengurus pelayanan baik itu pelayanan

perizinan maupun pelayanan non perizinan. Untuk mewujudkan hal tersebut, berbagai kebijakan, keputusan dan sederatan formulasi/inovasi baru pun digulirkan dari berbagai instansi publik. (Sinambela 2006:116)

Salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah adalah pelayanan dalam penerbitan sertifikat tanah. Tanah merupakan suatu benda yang dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup manusia. Dapat dikatakan, hampir semua kegiatan hidup manusia dan makhluk hidup lainnya berhubungan dengan tanah. Setiap orang memerlukan tanah tidak hanya untuk hidupnya, tetapi pada saat meninggal pun manusia membutuhkan tanah guna tempat penguburannya. Manusia selalu berhubungan dengan tanah, Karena pentingnya tanah bagi kehidupan, manusia selalu berusaha untuk memiliki dan menguasai tanah. Penguasaan tanah diupayakan semaksimal mungkin untuk dapat meningkatkan kesejahteraan hidupnya. Adanya pertambahan jumlah penduduk tiap tahunnya, namun tak dapat diiringi dengan pertambahan luas tanah memungkinkan setiap orang berupaya untuk memiliki dan menguasai tanah. Dengan demikian muncul berbagai upaya dilakukan oleh manusia untuk dapat memperoleh hak atas tanah dan tentunya mempertahankannya juga dari pihak lain.

Ada beberapa hal yang membuat akta atau sertifikat tanah menjadi penting, yaitu karena menjadi bukti otentik kepemilikan sebidang tanah oleh masyarakat. Lagipula terdapat beberapa fungsi dari akta tanah (<http://www/notarisarief.wordpress.com/2011/05/15/fungsi-sertifikat-tanah/>), yaitu:

1. Adanya kepastian hukum;
2. Menjaga terjadinya sengketa tanah;
3. Menjaga stabilitas harga tanah;

4. Dapat dijadikan sebagai jaminan untuk melakukan peminjaman terhadap bank atau pemberi modal;

Akan tetapi, kesenjangan antara pertumbuhan jumlah penduduk dengan luas tanah tersebut memicu munculnya konflik vertikal bahkan horizontal terkait sengketa tanah. Masih banyaknya keluhan masyarakat terus mewarnai penyelenggaraan pelayanan di bidang pertanahan. Rasa enggan dan gambaran negatif masih dirasakan masyarakat jika harus berurusan dengan Kantor Pertanahan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Pinrang, diperoleh informasi bahwa corak permasalahan yang biasa terjadi dalam pengurusan sertifikasi tanah adalah birokrasi yang rumit dan tidak praktis, ketidakpastian waktu dan biaya sering dikeluhkan masyarakat, serta perilaku sejumlah oknum yang mengambil keuntungan.

Seperti masalah yang diperoleh dari (<http://www.upeks.co.id/index.php/daerah/item/12261-kantor-bpn-pinrang-dikepung-massa>) dimana Kantor Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Pinrang di datangi ratusan warga di karenakan pihak BPN Pinrang yang tidak bersedia menyerahkan sertifikat tanah kampus mereka ke yayasan. Padahal sertifikat sudah terbit dan sudah mau ambil tetapi pihak dari BPN tidak mau menyerahkan sertifikat tersebut.

Permasalahan batas tanah atau yang biasa disebut tanda batas kepemilikan tanah juga menjadi permasalahan di Kantor Pertanahan. Batas tanah bisa saja berubah atau sengaja diubah oleh pihak yang berusaha mengambil hak tanah orang lain, misalnya saja dengan menggeser patok atau batas tanah yang telah ada. Hal ini tentunya akan menjadi konflik antara pemilik

tanah dengan pihak yang berusaha mengambil hak tanah tersebut. Selain permasalahan batas tanah tersebut, yang biasa terjadi adalah adanya sertifikat aspal (sertifikat asli tapi palsu). Sertifikat asli tapi palsu ini sering digunakan dalam pembuatan surat keterangan kepala desa, surat keterangan warisan, surat segel jual beli maupun sebagai jaminan hutang. Hal inilah yang membuat surat keterangan asli tapi palsu ini menjadi salah satu penyebab konflik pertanahan.

Dalam sertifikasi tanah yang biasa juga terjadi adalah adanya sertifikat tanah ganda. Permasalahan sertifikat dobel terjadi akibat kesalahan pengukuran yang bermula dari kesalahan dalam hal penunjukan batas tanah oleh pemilik yang sah. Kesalahan penunjukan batas tanah ini bisa terjadi karena ketidaksengajaan pemilik tanah atau memang pemilik tanah secara sengaja melakukan hal tersebut dengan maksud dan tujuan tertentu.(Lilik Nur Hayati 2012:4).

Kondisi semacam ini berdampak negatif karena adanya anggapan dari masyarakat tentang sulitnya mengurus sertifikat tanah ditambah dengan biaya yang mahal dan proses pelayanan yang berbelit-belit yang pada akhirnya banyak tanah yang masih belum bersertifikat. Hal ini terjadi karena masyarakat yang malas untuk mengurus hak atas tanahnya dalam memperoleh kepastian hukum atas bidang tanah yang dimilikinya dan merasa tidak terpuaskan terhadap pelayanan yang diberikan khususnya di Kantor pertanahan kabupaten pinrang. Padahal sertifikasi tanah itu sangat penting, tidak hanya untuk legalitas kepemilikan tanah. Namun jika dilihat dari perspektif ekonomi, Sertipikat tanah dapat dimanfaatkan juga oleh masyarakat untuk mendapatkan modal usaha, sehingga masyarakat dapat meningkatkan taraf hidup dan kesejahterannya.

Berdasarkan masalah-masalah yang ada seputar pelayanan publik terutama dalam pengurusan akta/sertifikat tanah tersebut maka penulis tertarik menyusun sebuah penelitian yang berjudul **“Strategi Pelayanan Sertifikat Tanah Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Pinrang”**.

I.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan yang akan diangkat dalam penelitian ini, yaitu **Bagaimana strategi pelayanan sertifikat tanah pada kantor pertanahan kabupaten pinrang ?**

I.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk dapat mengetahui dan menganalisis strategi pelayanan sertifikat tanah di kantor pertanahan kabupaten pinrang.

I.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Akademik

Merupakan pengalaman berharga serta dapat menambah wawasan dan pengetahuan peneliti tentang strategi pelayanan sertifikat tanah di kantor pertanahan kabupaten pinrang.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan bacaan dan sebagai masukan yang berkaitan dengan pengembangan ilmu serta dapat digunakan sebagai bahan penelitian lanjutan ataupun sebagai

bahan pembandingan bagi penelitian di masa mendatang dan Sebagai bahan informasi bagi stakeholders yang berkaitan langsung maupun tidak langsung

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

II.1. Konsep Manajemen Strategi

II.1.1. Pengertian strategi

Pengertian strategi ada beberapa macam sebagaimana dikemukakan oleh para ahli dalam buku karya mereka masing-masing. Istilah strategi berasal dari bahasa Yunani yaitu 'strategos' (stratos = tentara atau militer, dan ag = memimpin) memiliki arti seni berperang, atau dengan definisi yang lebih lengkap untuk orang Yunani (dihubungkan dengan strategi militer), strategi adalah ilmu pengetahuan dan pengerahan sumber daya untuk operasi besar-besaran, melansir kekuatan pada posisi siap yang paling menguntungkan sebelum melakukan penyerangan terhadap lawan.

Menurut Chandler (1962:13) dalam (Triton PB 2007:15), Strategi adalah penetapan tujuan dasar jangka panjang dan sasaran perusahaan, dan penerapan serangkaian tindakan, serta alokasi sumber daya penting untuk melaksanakan sasaran ini. Menurut Argyris (1985), Mintzberg (1979), Steiner dan Miner (1997), dalam Rangkuti (1997:4) menyatakan bahwa strategi merupakan respon secara terus-menerus maupun adaptif terhadap peluang dan ancaman eksternal serta kekuatan dan kelemahan internal yang dapat mempengaruhi organisasi. dengan lingkungan yang dihadapinya, kesemuanya menjamin agar tujuan perusahaan tercapai.

Menurut Lawrence R. Jauch & W.F Glueck (1984) yang dikutip dalam (Iwan Purwanto 2007:74), strategi adalah rencana yang disatukan, menyeluruh

dan terpadu yang mengkaitkan keunggulan strategi perusahaan dengan tantangan lingkungan dan yang dapat dirancang untuk memastikan tujuan utama perusahaan dapat dicapai melalui pelaksanaan yang tepat oleh perusahaan. Menurut Mintzberg yang dikutip dalam (Jemsly Hutabarat & Martani Huseini 2006:18) mengemukakan 5P yang sama artinya dengan strategi, yaitu:

1. Strategi adalah Perencanaan (*Plan*)

Konsep strategi tidak lepas dari aspek perencanaan, arahan atau acuan gerak langkah perusahaan untuk mencapai suatu tujuan di masa depan. Akan tetapi, tidak selamanya strategi adalah perencanaan ke masa depan yang belum dilaksanakan. Strategi juga menyangkut segala sesuatu yang telah dilakukan sebelumnya.

2. Strategi adalah Pola (*Patern*)

Strategi adalah pola (*strategy is patern*), yang selanjutnya disebut sebagai intended strategy, karena belum terlaksana dan berorientasi ke masa depan. Atau disebut juga sebagai *realized strategy* karena telah dilakukan oleh perusahaan.

3. Strategi adalah Posisi (*Position*)

Yaitu memposisikan produk tertentu ke pasar tertentu yang dituju. Strategi sebagai posisi cenderung melihat ke bawah, yaitu ke suatu titik bidik di mana produk tertentu bertemu dengan pelanggan, dan melihat ke luar yaitu meninjau berbagai aspek lingkungan eksternal.

4. Strategi adalah Perspektif (*Perspektif*)

Jika dalam arti Pola dan Posisi cenderung melihat ke bawah dan ke luar, maka sebaliknya dalam Perspektif cenderung lebih melihat ke dalam yaitu ke dalam organisasi, dan ke atas yaitu melihat grand vision dari perusahaan.

5. Strategi adalah Permainan (*Play*)

Dalam arti ini, strategi adalah suatu manuver tertentu untuk memperdaya lawan atau pesaing. Suatu merek misalnya meluncurkan merek kedua agar posisinya tetap kukuh dan tidak tersentuh, karena merek-merek pesaing akan sibuk berperang melawan merek kedua tadi.

II.1.2. Strategi Pelayanan

Strategi pelayanan adalah suatu strategi untuk memberikan layanan dengan mutu yang sebaik mungkin kepada para pelanggan (Albrecht & Zemke, 1990). Strategi pelayanan yang efektif harus didasari oleh konsep atau misi yang mudah dimengerti oleh seluruh individu dan diikuti oleh berbagai tindakan nyata yang bermanfaat bagi para pelanggan, serta mampu membedakan dan menerapkan strategi tersebut, sehingga mampu mempertahankan pelanggan yang ada dan mampu menarik pelanggan baru. Strategi pelayanan yang efektif memerlukan beberapa unsur pendukung, yaitu :

- a. Struktur organisasi yang dapat menjadi media untuk mengembangkan budaya perusahaan yang menitikberatkan pada penyempurnaan kualitas pelayanan.
- b. Teknologi yang dapat diimplementasikan untuk memperbaiki sumber daya, metode kerja, dan sistem informasi untuk mendukung upaya perbaikan kualitas pelayanan.
- c. Sumber daya manusia yang memiliki sikap, perilaku, pengetahuan, dan kemampuan yang mendukung efektivitas strategi pelayanan.

Pelayanan kepada pelanggan adalah tentang memberikan sesuatu kepada pelanggan tentang apa yang mereka inginkan” atau mungkin ini tentang memuaskan pelanggan, terkadang mereka berkata bahwa ini adalah mengenai cara membuat pelanggan senang. Menurut Tjiptono (1997:40) mengemukakan terdapat beberapa strategi yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan, diantaranya:

1. Strategi pemasaran (Relationship Marketing)

Yaitu strategi dimana transaksi pertukaran antara pembeli dan penjual berkelanjutan, tidak berakhir setelah penjualan selesai. Dengan kata lain, dijalin suatu kemitraan dengan pelanggan secara terus-menerus, yang pada akhirnya akan menimbulkan kesetiaan pelanggan sehingga terjadi bisnis ulangan (repeat business).

2. Strategi penanganan keluhan yang efektif

Penangan keluhan yang baik memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan yang puas. Disamping itu, keterlibatan manajemen puncak dalam menangani keluhan pelanggan juga memberikan dampak positif. Hal ini dikarenakan pelanggan lebih suka berurusan dengan orang-orang yang memiliki kekuasaan/wewenang untuk mengambil keputusan dan tindakan untuk memecahkan masalah mereka. Selain itu pelanggan juga akan merasa bahwa perusahaan menaruh perhatian besar pada setiap masalah pelanggannya, dan selalu berusaha memperbaiki kekurangannya. Langkah berikut yang tidak kalah pentingnya adalah mengembangkan system informasi manajemen, sehingga perusahaan bisa mendata setiap keluhan yang disampaikan dan belajar dari kesalahan yang pernah

dilakukan. Ada empat aspek penting dalam penanganan keluhan (Schnaars,1991), yaitu :

- a. Empati terhadap pelanggan yang marah
- b. Kecepatan dalam penanganan keluhan
- c. Kewajaran atau kehadiran dalam memecahkan permasalahan/keluhan.
- d. Kemudahan bagi pelanggan untuk menghubungi perusahaan

3. Strategi peningkatan kinerja perusahaan

Meliputi berbagai upaya seperti melakukan pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan secara berkesinambungan, memberikan pendidikan dan pelatihan menyangkut komunikasi, salesmanship, dan public relations kepada pihak manajemen dan karyawan, memasukkan unsur kemampuan untuk memuaskan pelanggan (yang penilaiannya bias didasarkan pada survei pelanggan) ke dalam system penilaian prestasi karyawan, dan memberikan empowerment yang lebih besar kepada karyawan dalam melaksanakan tugas.

II.1.3. Jenis – jenis strategi

Menurut Mintzberg dan Waters (1985) dalam (Fajar Apriani 2003:156) mengklasifikasikan delapan jenis strategi yaitu :

1. Strategi yang terencana

Merupakan keluaran dari perencanaan formal dirumuskan dan didistribusikan oleh manajemen tingkat diatas, yang menjaga

kesinambungan implementasi dalam lingkungan yang terkendali melalui sarana prosedur pengendalian formal.

2. Strategi intrapreneur

Merupakan keluaran dari visi yang terpusat, yang kadang kala berasal dari gagasan satu atau beberapa manajer dan yang dapat disesuaikan dengan peluang-peluang baru. Pemimpin atau manajer tersebut melaksanakan pengendalian pribadi terhadap organisasi.

3. Strategi ideologi

Merupakan keluaran dari nilai-nilai kemasyarakatan yang secara normatif diperkuat dan dikendalikan melalui sosialisasi dan indoktrinasi. Adakalanya organisasi bereaksi secara proaktif berkenaan dengan perubahan lingkungan.

4. Strategi payung

Merupakan keluaran dari suasana penuh keterbatasan, dimana manajemen tingkat atas hanya mempunyai wewenang terbatas untuk mengendalikan organisasi, mendefinisikan strategi aturan main, yang hanya disimpulkan dari perkiraan-perkiraan sasaran yang bersifat umum. Ciri khasnya dapat diterapkan pada lingkungan kompleks yang sulit untuk diramalkan.

5. Strategi proses

Merupakan keluaran dari suatu proses, dimana manajemen tingkat atas mengawasi semua proses strategi tersebut (mencari anggota, penataan struktur dan mendelegasikan elemen-elemennya pada pelaku lain dalam organisasi)

6. Strategi parsial

Muncul menjadi bagian-bagian kecil, dimana para pelaku dalam organisasi mengembangkan sendiri pola-pola tertentu dalam aktivitas mereka dikarenakan ketiadaan suatu strategi terpusat atau keadaan situasi yang berlawanan dengan ketentuan terpusat yang berlaku.

7. Strategi konsensus

Muncul dari kesepakatan melalui upaya saling pengertian, dimana para pelaku organisasi saling menyesuaikan pola mereka kembangkan, dikarenakan oleh ketiadaan ketentuan terpusat atau yang lebih mengikat.

8. Strategi pendukung

Merupakan keluaran dari dinamika lingkungan, dimana lingkungan mendikte pola-pola tertentu dalam aktivitas organisasi. Lingkungan menggiring strategi organisasi atau secara tidak langsung membatasi melalui pemilihan alternatif yang berbeda

II.1.4. Tipe - tipe Strategi

Menurut Rangkuti (1997;6-7) pada prinsipnya strategi dapat dikelompokkan berdasarkan 3 tipe strategi yaitu :

1. Strategi Manajemen

Meliputi strategi yang dapat dilakukan oleh manajemen dengan orientasi pengembangan strategi secara makro, misalnya : strategi pengembangan produk, penetapan harga, akuisisi, pengembangan pasar, dan sebagainya.

2. Strategi Investasi

Merupakan kegiatan yang berorientasi pada investasi, misalnya apakah perusahaan ingin melakukan strategi pertumbuhan yang agresif atau

berusaha mengadakan penetrasi pasar, strategi bertahan, strategi pembangunan kembali suatu divisi baru atau strategi divestasi, dan sebagainya.

3. Strategi Bisnis

Sering juga disebut sebagai strategi bisnis secara fungsional karena strategi ini berorientasi pada fungsi – fungsi kegiatan manajemen, misalnya strategi pemasaran, strategi produksi atau operasional, strategi distribusi dan sebagainya.

II.1.5. Pengertian manajemen strategi

Istilah perencanaan strategi pertama kali muncul pada 1950-an dan menjadi sangat populer antara pertengahan 1960-an dan pertengahan 1970-an. Menurut Fred R. David (2010:5) Manajemen strategi dapat didefinisikan sebagai seni mencapai tujuannya. Sebagaimana disiratkan oleh definisi ini, manajemen strategi berfokus pada usaha untuk mengintegrasikan manajemen, pemasaran, keuangan /akuntansi, produksi /operasi, penelitian dan pengembangan, dan sistem informasi komputer untuk mencapai keberhasilan organisasi.

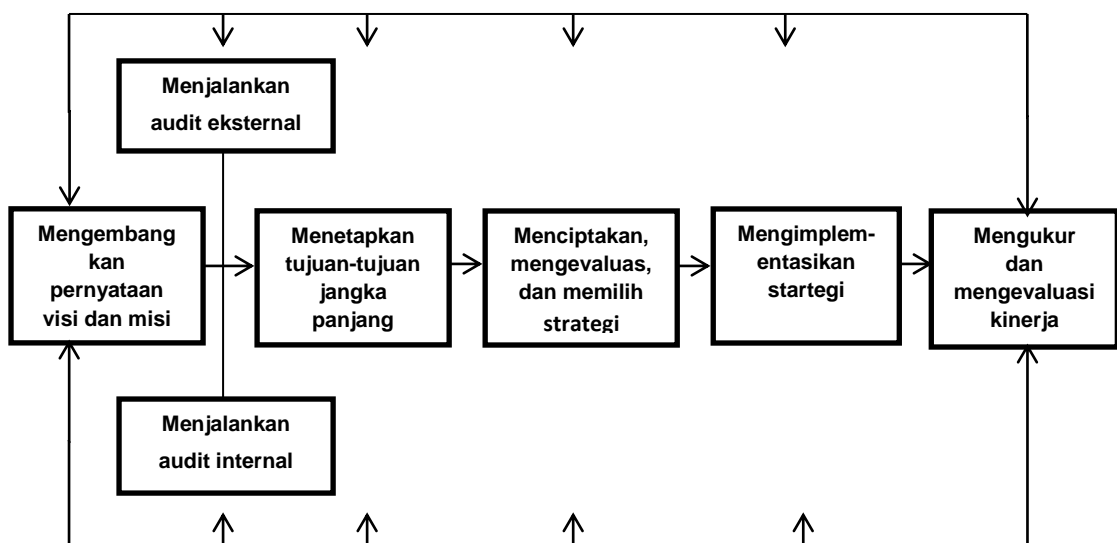
Menurut Thompson dan Martin (2010) dalam AB Susanto 2014:3, Manajemen strategi adalah proses dengan mana sebuah organisasi menentukan tingkat tujuan, sasaran, dan hasrat pencapaian, memutuskan tindakan untuk mencapainya dalam skala waktu yang tepat dalam lingkungan yang senantiasa berubah, mengimplementasikan tindakan, dan menilai kemajuan hasil.

Menurut Lawrence R. Jauch dan William F. Glueck (1998) dalam Yogi 2007:7, “Manajemen strategi merupakan arus keputusan dan tindakan yang

mengarahkan pengembangan suatu strategi yang efektif atau strategis untuk mencapai sasaran perusahaan. Proses manajemen strategi adalah suatu cara bagaimana suatu strategi menentukan sasaran dan membuat keputusan strategis“.

II.1.6. Model Manajemen Strategi

Proses manajemen strategi dapat dengan mudah dipelajari dan diaplikasikan dengan menggunakan sebuah model. Setiap model merepresentasikan proses tertentu. Kerangka kerja yang diilustrasikan pada gambar dibawah merupakan sebuah model komprehensif dari proses manajemen strategi yang diterima secara luas.



Gambar II.1 Sumber: Fred R. David, "How Companies Define Their Mission", Long Range Planning 22, no. 3 (Juni 1988) : 40.

Berikut adalah penjelasan mengenai komponen-komponen pada gambar model manajemen strategi yaitu sebagai berikut :

a. Mengembangkan pernyataan visi dan misi

Mengidentifikasi visi, misi, tujuan dan strategi yang dimiliki suatu organisasi saat ini merupakan titik mula yang logis untuk manajemen strategi sebab situasi dan kondisi perusahaan saat ini mungkin menghalangi strategi tertentu dan bahkan mendikte langkah aksi khusus. Pernyataan visi, misi, tujuan dan strategi yang dimiliki suatu organisasi akan menjawab pertanyaan kemana suatu organisasi akan melangkah.

b. Melakukan audit eksternal dan internal

Menganalisa lingkungan eksternal dan internal penting untuk dilakukan. Lingkungan eksternal perusahaan terdiri dari semua keadaan, baik itu peluang ataupun ancaman yang akan mempengaruhi pilihan strategi, serta penentuan situasi persaingannya. Sedangkan lingkungan internal perusahaan akan menggambarkan kuantitas dan kualitas sumber daya manusia, keuangan dan fisik perusahaan. Lingkungan internal perusahaan juga akan menilai kekuatan dan kelemahan manajemen dan struktur organisasi perusahaan.

c. Menetapkan tujuan-tujuan jangka panjang

Hasil yang diharapkan suatu organisasi dalam kurun waktu beberapa tahun dinamakan sasaran jangka panjang. Sasaran seperti ini biasanya meliputi bidang-bidang berikut, yaitu : profitabilitas, return on investment, posisi bersaing, teknologi, produktivitas, hubungan karyawan, tanggung jawab sosial dan pengembangan karyawan.

d. Menciptakan, mengevaluasi, dan memilih strategi

Pada tahap ini, perusahaan sudah mulai untuk membuat suatu strategi dengan memperhatikan aspek-aspek eksternal dan internal perusahaan. Setelah itu, strategi-strategi yang telah dibuat akan dievaluasi dan kemudian dipilih yang terbaik untuk digunakan dalam menciptakan keunggulan bersaing.

e. Mengimplementasikan Strategi

Melakukan pengimplementasian strategi dengan memperhatikan isu-isu manajemen yang paling penting dalam proses pengimplementasian strategi. Isu-isu manajemen bagi penerapan strategi meliputi penetapan tujuan tahunan, pembuatan kebijakan, alokasi sumber daya, perubahan struktur organisasi yang ada, restrukturisasi dan rekayasa ulang, perbaikan program penghargaan dan insentif, dan sebagainya.

Melakukan pengimplementasian strategi dengan menyoroti isu – isu pemasaran, keuangan / akuntansi, litbang, dan SIM yang penting untuk penerapan strategi yang efektif. Di dalam menerapkan strategi yang efektif diperlukan adanya dukungan dan kerja sama dari setiap bagian dari perusahaan tersebut.

f. Mengukur dan mengevaluasi kinerja

Strategi yang dirumuskan dan diterapkan dengan cara terbaik sekalipun akan menjadi usang manakala lingkungan eksternal dan internal perusahaan untuk melakukan pengkajian ulang, pengevaluasian dan pengendalian atas pelaksanaan strategi yang dijalankan.

II.2. Konsep Pelayanan Publik

II.2.1. Pengertian pelayanan

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasar dan langganan. Menurut kamus umum bahasa Indonesia, karya WJS Poerwadarminta, pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain, seperti tamu atau pembeli. Menurut Prasajo (2006:18), Pelayanan merupakan respons terhadap kebutuhan manajerial yang akan terpenuhi kalau pengguna jasa itu mendapatkan produk yang mereka inginkan. Menurut Moenir (2000:16), pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Dari pengertian tersebut dapat dimaknai bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

II.2.2. Pengertian Pelayanan Publik

Pengertian pelayanan publik menurut Sinambela (2006:5) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Moenir (2000:7) menyatakan bahwa : “Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu”.

Menurut UUD Nomor 25 tahun 2009 Pasal 1 ayat 1, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Kepmen PAN nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman (1995) yang dikutip dalam (Ratminto & Atik Septi Winarsih 2013), telah melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa/pelayanan, dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan dalam memberikan penilaian mengenai pelayanan yang diberikan perusahaan. beberapa kriteria yang secara garis besarnya adalah

1. Tangibles (bukti langsung), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Reliability (Kehandalan), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.
3. Responsiveness (Daya tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Assurance (Jamianan), yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

5. Empathy (Empati), yaitu meliputi kemudahan dalam hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian yang tulus terhadap kebutuhan para pelanggan.

Demikian pula dalam pelayanan publik, Mustopadidjaja (2003:189) yang dikutip dalam (A. Batinggi & Badu Ahmad. 2013) menyatakan peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan secara terus-menerus dalam rangka menjaga kepuasan konsumen. untuk mewujudkan pelayanan yang mampu memuaskan masyarakat pelanggan, hal-hal berikut harus diperhatikan :

- a. Visi dan misi pelayanan

Visi pelayanan merupakan komitmen dari seluruh manajemen terhadap kualitas pelayanan yang akan disediakan. Visi sifatnya sangat umum dan memiliki jangkauan jauh ke depan. Visi kemudian dijabarkan ke dalam misi yang sifatnya lebih operasional. Baik visi maupun misi disusun atas dasar perkembangan kebutuhan masyarakat pelanggan maupun perubahan lingkungannya.

- b. Tujuan dan sasaran pelayanan

Meskipun misi sifatnya lebih operasional dibandingkan visi, tetapi dalam mewujudkan diperlukan tahapan pencapaiannya melalui rencana tindak. Oleh karena itu, dalam jangka menengah misi dijabarkan kedalam tujuan. Selanjutnya, tujuan dijabarkan kedalam sasaran-sasaran yang terukur dan siap dioperasionalkan pencapaiannya. Dalam menentukan tahapan pencapaian tersebut, selain dengan melihat kemampuan internal maka masyarakat pelanggan selalu menjadi pertimbangan utama.

Dalam kaitan itu, penetapan tujuan dan sasaran dapat dilihat dari perspektif internal maupun eksternal. Dari perspektif itu, tujuan dan

sasaran diarahkan untuk meningkatkan kapasitas organisasi dalam memberikan pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat pelanggan. Sedangkan dari perspektif eksternal, tujuan dan sasaran diarahkan untuk menciptakan kepuasan masyarakat pelanggan.

c. Standar pelayanan dan Ukuran Keberhasilan Pelayanan

Standar-standar diperlukan dalam kaitan komitmen unit pelayanan terhadap pelanggan. Standar-standar tidak hanya meliputi standar produk pelayanan tetapi juga standar operasi yang memungkinkan setiap petugas pelayanan mampu melaksanakan tugasnya sesuai dengan petunjuk yang jelas dan baku. Standar-standar secara internal dapat ditentukan sesuai dengan kemampuan unit pelayanan dengan memadukan harapan pelanggan. Penetapan standar-standar pada dasarnya dapat memberikan informasi tentang ukuran –ukuran keberhasilan pelayanan sekaligus menunjukkan sejauh mana kapasitas organisasi pelayanan mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan. Bahkan untuk keperluan pelayanan yang mendunia (worldwide), standar-standar pelayanan dapat dibuat sesuai dengan standar-standar yang berlaku secara internasional. Standar-standar ditetapkan sebagai salah satu cara untuk memenuhi harapan masyarakat, bahkan melebihi harapan masyarakat, maka pelayanan dimaksud dapat dikatakan prima (excellent).

Standar-standar pelayanan perlu ditetapkan dengan tujuan:

- a) Menjadi alat monitoring dan analisis terhadap kinerja pelayanan sesuai dengan sasaran yang telah ditetapkan,

- b) Menjadi alat komunikasi yang efektif antara masyarakat dengan penyedia layanan,
- c) Memberikan fokus yang jelas,
- d) Memberikan informasi mengenai akuntabilitas pelayanan yang harus dipertanggung jawabkan oleh unit penyedia layanan,
- e) Menjadi alat bagi pengambilan keputusan.

Standar-standar ditetapkan dengan tahap-tahap sebagai berikut:

- a) Mengetahui secara jelas pelayanan yang diberikan;
- b) Melakukan konsultasi dengan pelanggan, pegawai, dan stakeholder;
- c) Menetapkan standar;
- d) Mengembangkan pelaporan kinerja;
- e) Memberdayakan seluruh elemen dalam unit pelayanan; dan
- f) Mengomunikasi standar

II.2.3. Jenis-jenis pelayanan publik

Kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negaranya atau memberikan pelayanan kepada warga Negara yang memenuhi kewajibannya terhadap Negara. Kewajiban pemerintah maupun hak setiap warga Negara pada umumnya disebutkan dalam konstitusi suatu Negara. Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan kedalam beberapa jenis pelayanan, yaitu :

a. Pelayanan pemerintahan

Adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, dan keimigrasian.

b. Pelayanan pembangunan

Suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga Negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.

c. Pelayanan utilitas

Jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat, seperti pelayanan listrik, air, telepon, dan transportasi massal.

d. Pelayanan sandang, pangan, dan papan

Merupakan jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil, dan perumahan rumah.

e. Pelayanan kemasyarakatan

Yaitu jenis pelayanan masyarakat yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

Sedangkan Kepmen PAN nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokkan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu :

1. Pelayanan Administratif

Adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan

kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan, IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, NTCR, akte kelahiran, dan akte kecamatan).

2. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaian kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaannya. Misalnya jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih, pelayanan telpon.

3. Pelayanan Jasa

Adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

II.2.4. Azas, prinsip dan standar pelayanan publik

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut :

a. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tahap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

f. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberian dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun

prinsip pelayanan publik menurut keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003

antara lain adalah :

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan

b. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan salam hal:

- Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik
- Unit kerja / pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan / persoalan / sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, sah.

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung jawab

Piimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan / persoalan dalam pelaksanaan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika)

h. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruangan tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 meliputi :

a. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. Biaya pelayanan

Biaya / tariff pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Azas, prinsip, dan standar pelayanan tersebut diatas merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan juga berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kinerja bagi penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bias mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan dan tidak menyulitkan masyarakat.

II.3. Konsep Sertifikat Tanah

Dalam Undang-Undang Pokok Agraria (UUPA) dijelaskan bahwa untuk mewujudkan jaminan kepastian hukum dan kepastian hak atas tanah maka perlu

dilakukan kegiatan pendaftaran oleh pemerintah sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang telah diatur. Menurut PP No. 10 Tahun 1960 (Aartje Tehupeiory : 2012), sertifikat tanah adalah salinan buku tanah dan surat ukur yang dijahit menjadi satu bersama-sama dengan kertas sampul yang bentuknya ditentukan oleh Menteri Agraria.

Dalam PP No. 24 Tahun 1997, sertifikat tanah adalah surat tanda bukti hak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (2) huruf c UUPA untuk hak atas tanah, hak atas pengelolaan, tanah wakaf, hak milik atas satuan rumah susun dan hak tanggungan yang masing-masing sudah dibukukan dalam buku tanah yang bersangkutan.”

Berdasarkan pengertian di atas, dapat kita simpulkan bahwa sertifikat tanah terdiri atas salinan buku tanah dan surat ukur yang asli dijahit menjadi sampul. Buku tanah yaitu dokumen dalam bentuk daftar yang memuat data yuridis dan data fisik suatu objek pendaftaran tanah yang sudah ada haknya. Sedangkan surat ukur adalah dokumen yang memuat data fisik suatu bidang tanah dalam bentuk peta dan uraian.

Sertifikat tanah diterbitkan untuk kepentingan pemegang hak yang bersangkutan sesuai dengan data fisik dan data yuridis yang telah didaftar dalam buku tanah. Data fisik (pemetaan) meliputi letak tanah, batas-batas tanah, luas tanah dan bangunan/tanaman yang ada di atasnya. Sedangkan data yuridis berupa status tanah (jenis haknya), subjeknya, hak-hak pihak ketiga yang membebaninya dan jika terjadi peristiwa hukum atau perbuatan hukum, wajib didaftarkan. Selanjutnya, sertifikat tanah hanya boleh diserahkan kepada pihak yang namanya tercantum dalam buku tanah sebagai pemegang hak atau kepada pihak yang diberikan kuasa oleh pemegang hak.

Sertifikat tanah memiliki manfaat yang sangat penting dan menguntungkan bagi setiap pihak yang memiliki atau menguasai sebidang tanah. Manfaat dari sertifikat tanah adalah

- a. Dengan sertifikat tanah maka dapat dibuktikan secara meyakinkan akan hak yang dimiliki atas sebidang tanah
- b. Sertifikat tanah sangat diperlukan dalam pengajuan kredit bank sebab pihak bank berpendapat bahwa sertifikat tanah adalah jaminan yang aman.
- c. Bagi ahli waris, sertifikat tanah atas harga berupa tanah yang diwariskan oleh pewaris akan jaminan hak-hak yang akan diperoleh ahli waris atas tanah yang diwariskan tersebut.
- d. Biasanya pada transaksi jual beli pembeli tanah akan menawar harga tanah lebih tinggi apabila tanah yang diperjual belikan telah memiliki sertifikat tanah.
- e. Selain itu biasanya pula penjualan tanah yang telah bersertifikat akan lebih mudah.

II.4. Kerangka pikir

Kerangka pikir merupakan penjelasan terhadap hal-hal yang menjadi objek permasalahan. Kerangka konsep disusun berdasarkan tinjauan pustaka dan hasil penelitian yang relevan. Dalam penelitian ini, Strategi pelayanan sertifikat tanah di kantor pertanahan kabupaten pinrang. Untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan, perusahaan/kantor perlu mengembangkan berbagai strategi pelayanan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

Menurut Tjiptono (1997:40), mengemukakan ada beberapa strategi yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan, yaitu :

1. Strategi pemasaran (Relationship Marketing)

yaitu strategi dimana transaksi pertukaran antara pembeli dan penjual berkelanjutan, tidak berakhir setelah penjualan selesai. Dengan kata lain, dijalin suatu kemitraan dengan pelanggan secara terus-menerus, yang pada akhirnya akan menimbulkan kesetiaan pelanggan sehingga terjadi bisnis ulangan (repeat business).

2. Strategi penanganan keluhan yang efektif

Penangan keluhan yang baik memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan yang puas. Disamping itu, keterlibatan manajemen puncak dalam menangani keluhan pelanggan juga memberikan dampak positif. Hal ini dikarenakan pelanggan lebih suka berurusan dengan orang-orang yang memiliki kekuasaan/wewenang untuk mengambil keputusan dan tindakan untuk memecahkan masalah mereka. Selain itu pelanggan juga akan merasa bahwa perusahaan menaruh perhatian besar pada setiap masalah pelanggannya, dan selalu berusaha memperbaiki kekurangannya. Langkah berikut yang tidak kalah pentingnya adalah mengembangkan system informasi manajemen, sehingga perusahaan bias mendata setiap keluhan yang disampaikan dan belajar dari kesalahan yang pernah dilakukan. Ada empat aspek penting dalam penanganan keluhan (Schnaars,1991), yaitu :

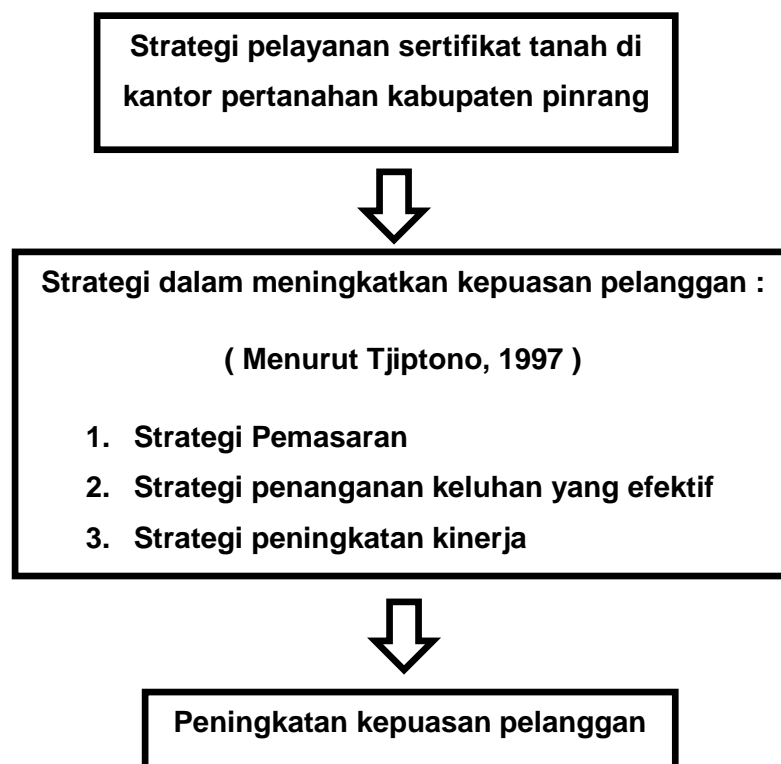
- a. Empati terhadap pelanggan yang marah
- b. Kecepatan dalam penanganan keluhan

c. Kewajaran atau kehadiran dalam memecahkan permasalahan/keluhan.

d. Kemudahan bagi pelanggan untuk menghubungi perusahaan

3. Strategi peningkatan kinerja perusahaan

Meliputi berbagai upaya seperti melakukan pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan secara berkesinambungan, memberikan pendidikan dan pelatihan menyangkut komunikasi, salesmanship, dan public relations kepada pihak manajemen dan karyawan, memasukkan unsur kemampuan untuk memuaskan pelanggan (yang penilaiannya bias didasarkan pada survei pelanggan) ke dalam system penilaian prestasi karyawan, dan memberikan empowerment yang lebih besar kepada karyawan dalam melaksanakan tugas.



Gambar II.2 Kerangka Pikir

BAB III

METODE PENELITIAN

III.1. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif dimana dalam penelitian yang dilakukan hanya bersifat deskriptif yaitu untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti sehingga memudahkan penulis untuk mendapatkan data yang objektif dalam rangka mengetahui Strategi Pelayanan Sertifikat Tanah Di Kantor Pertanahan Kabupaten Pinrang.

III.2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor pertanahan kabupaten pinrang yang beralamat di Jalan Jendral Sukawati No.36 sebagai instansi publik yang mengurus dan mengatur pertanahan kabupaten pinrang.

III.3. Tipe Penelitian

Tipe yang digunakan dalam penelitian ini yaitu tipe penelitian deskriptif, Tipe penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri atau satu variabel, yaitu tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan tipe penelitian dengan variabel lainnya. Oleh karena itu penulis menggunakan tipe penelitian deskriptif yang dimaksudkan untuk memberi gambaran secara jelas mengenai masalah-masalah yang diteliti yaitu tentang Strategi Pelayanan Sertifikat Tanah Di Kantor Kabupaten Pinrang.

III.4. Jenis dan Sumber Data

1. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari hasil wawancara yang diperoleh dari narasumber atau informan yang dianggap sangat berpotensi dalam memberikan data yang relevan dan sebenarnya.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah sebagai data pendukung dari literatur dan dokumen serta data yang diambil dari suatu organisasi atau perusahaan dengan permasalahan di lapangan yang terdapat pada lokasi penelitian berupa bahan bacaan, bahan pustaka dan laporan-laporan penelitian.

III.5. Narasumber atau Informan

Narasumber atau informan dalam penelitian ini adalah orang-orang yang berpotensi untuk memberikan informasi tentang bagaimana strategi pelayanan sertifikat tanah di kantor pertanahan kabupaten pinrang yaitu :

1. Kepala Seksi Hak Tanah Dan Pendaftaran Tanah Kantor Pertanahan Kabupaten Pinrang
2. Staff / Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Pinrang
3. Masyarakat Yang Mengurus Sertifikat Tanah

III.6. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini jenis data yang dikumpulkan adalah data primer dan data sekunder. Untuk mengumpulkan data primer dan data sekunder peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu :

1. Observasi

Observasi yakni pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Kegiatan pengamatan terhadap objek penelitian untuk memperoleh keterangan data yang lebih akurat mengenai hal-hal yang diteliti terkait dengan Strategi pelayanan sertifikat tanah di kantor pertanahan kabupaten pinrang.

2. Wawancara

Wawancara yakni kegiatan tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung. Wawancara dilakukan untuk memperoleh data guna kelengkapan data-data yang diperoleh sebelumnya.

3. Dokumentasi

Telaah dokumen yaitu mengkaji dokumen-dokumen baik berupa buku referensi maupun peraturan atau pasal yang berhubungan dengan penelitian ini guna melengkapi materi-materi yang berhubungan dengan penelitian yang penulis lakukan.

III.7. Teknik Analisis Data

Untuk menghasilkan dan memperoleh data yang akurat dan objektif sesuai dengan apa yang menjadi tujuan dalam penelitian ini, maka analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data kualitatif dengan cara analisis konteks dari telaah pustaka dan analisis pernyataan dari hasil wawancara dari informan. Dalam melakukan analisis data peneliti mengacu pada beberapa tahapan yang terdiri dari beberapa tahapan antara lain:

1. Pengumpulan informasi melalui wawancara terhadap *key informan* yang compatible terhadap penelitian kemudian observasi langsung

ke lapangan untuk menunjang penelitian yang dilakukan agar mendapatkan sumber data yang diharapkan.

2. Reduksi data (*data reduction*) yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan di lapangan selama meneliti.
3. Penyajian data (*data display*) yaitu kegiatan sekumpulan informasi dalam bentuk teks naratif, grafik jaringan, tabel dan bagan yang bertujuan mempertajam pemahaman penelitian terhadap informasi yang dipilih kemudian disajikan dalam tabel ataupun uraian penjelasan.

Pada tahap akhir adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi (*conclusion drawing/ verification*), yang mencari arti pola-pola penjelasan, konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat dan proposisi. penarikan kesimpulan dilakukan secara cermat dengan melakukan verifikasi berupa tinjauan ulang pada catatancatatan di lapangan sehingga data-data di uji validitasnya.

III.8. Fokus Penelitian

Secara umum fokus penelitian merupakan penjelasan dari kerangka pikir. Adapun fokus penelitian ini sesuai dengan kerangka pikir yang dirumuskan oleh penulis menggunakan konsep Fandy Tjiptono (1997) yang mengemukakan beberapa strategi yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan kata lain bahwa strategi pelayanan dirancang untuk mengembangkan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat guna mencapai kepuasan pelanggan. Adapun fokus penelitian yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Strategi Pemasaran (*Relationship Marketing*)

Strategi pemasaran menjadi sebuah strategi yang cukup penting dalam meningkatkan pelayanan. Hal ini didasarkan pada konsep pemasaran yang menjelaskan hubungan transaksi antara penyedia jasa dan pelanggan yang berkelanjutan dan tidak berakhir setelah penjualan. Konsep tersebut sangat berpengaruh terhadap peningkatan pelayanan dalam sebuah organisasi publik. Adapun strategi pemasaran dapat dilakukan melalui langkah-langkah berikut:

a. Produk

Produk sebagai segala sesuatu yang dapat ditawarkan produsen untuk diperhatikan, diminta, dicari, dibeli, digunakan atau dikonsumsi pasar yang bersangkutan.

b. Biaya

Anggaran yang digunakan dalam pencapaian tujuan perusahaan meliputi proses produksi hingga distribusinya.

c. Promosi

Promosi menjadi salah media dalam penyaluran informasi kepada pelanggan secara efisien.

2. Strategi Penanganan Keluhan yang Efektif

Strategi ini berusaha melakukan penanganan keluhan secara efektif dengan memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan yang puas, dengan memperhatikan indikator-indikator berikut:

a. Empati

Sikap empati terhadap pelanggan yang marah

b. Kecepatan

Kecepatan dalam penanganan keluhan pelanggan

c. Prosedur

Kewajaran/keadilan dalam pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

d. Akses Informasi dan Komunikasi

Kemudahan bagi pelanggan untuk menghubungi perusahaan/kantor

3. Strategi Peningkatan Kinerja Perusahaan/kantor

Berbagai upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan, yaitu:

a. Pendidikan dan Pelatihan (Diklat)

Memberikan pendidikan dan pelatihan kepada setiap jajaran manajemen dan pegawai.

b. Sistem Penilaian Pegawai (*Reward and Punishment*)

Sistem penilaian kinerja melalui penghargaan dan promosi pegawai yang didasarkan kontribusi atau prestasi mereka.

c. Monitoring atau Evaluasi

Melakukan pemantauan dan pengukuran terhadap kepuasan pelanggan secara berkesinambungan.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

IV.1 Gambaran Umum Kabupaten Pinrang

IV.1.1 Letak Wilayah

Kabupaten pinrang merupakan wilayah propinsi Sulawesi selatan yang secara geografis terletak pada koordinat antara 04°10'30" sampai 03°19'13" Lintang Selatan dan 119°26'30" sampai 119°47'20" Bujur Timur, dengan batas-batas wilayah kabupaten pinrang sebagai berikut :

- Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Tanah Toraja
- Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten sidrap dan kabupaten enrekang
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Kota pare-pare
- Sebelah Barat berbatasan dengan kabupaten polewali mandar Sulawesi barat dan selat Makassar

Wilayah kabupaten pinrang sebagian besar dari wilayah kecamatan merupakan daerah pesisir yang memiliki luas 1.457,19 Km² atau 74,27% dari luas keseluruhan wilayah kabupaten pinrang dengan panjang garis pantai ±101 Km.

IV.1.2 Luas Wilayah

Luas wilayah kabupaten pinrang adalah 1.961,77 Km² yang terdiri dari tiga dimensi kewilayahan meliputi dataran rendah, laut dan dataran tinggi. Secara administratif Kabupaten pinrang terdiri dari 12 kecamatan, 39 kelurahan

dan 69 desa. Kecamatan yang berada dalam wilayah kabupaten pinrang yaitu kecamatan suppa, kecamatan mattiro sompe, kecamatan lanrisang, kecamatan mattiro bulu, kecamatan watang sawitto, kecamatan paleteang, kecamatan tiroang, kecamatan patampanua, kecamatan cempa, kecamatan duampanua, kecamatan batulappa dan kecamatan lembang. Dari 12 wilayah kecamatan, Kecamatan lembang merupakan wilayah terluas yaitu 733,03 Km² dan kecamatan paleteang yang merupakan wilayah kecamatan terkecil dengan luas wilayah 37,29 Km². Gambaran luas wilayah perkecamatan dalam Kabupaten pinrang dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 1

Luas Masing-Masing Kecamatan Di Kabupaten Pinrang

No	Kecamatan	Luas Wilayah (Km ²)
1	Suppa	74,2
2	Mattiro Sompe	96,99
3	Lanrisang	73,01
4	Mattiro Bulu	132,49
5	Watang Sawitto	58,97
6	Paleteang	37,29
7	Tiroang	77,73
8	Patampanua	136,85
9	Cempa	90,3
10	Duampanua	291,86
11	Batulappa	158,99
12	Lembang	733,09
Jumlah		1,961.77

Sumber : Kabupaten Pinrang dalam angka 2014

IV.1.3 Kependudukan

Jumlah penduduk Kabupaten pinrang adalah 361,293 jiwa, yakni 175,115 laki-laki dan 186,178 perempuan yang tersebar di 12 kecamatan. Secara umum penduduk kabupaten pinrang dari tahun ke tahun semakin meningkat, terlihat pada tabel menunjukkan bahwa tingkat kepadatan penduduk kabupaten pinrang lebih meningkat dari tahun sebelumnya.

Tabel 2

Jumlah Penduduk Kabupaten Pinrang Tahun 2010 s/d 2013

Tahun	Jumlah Penduduk
2010	353,367
2011	354,652
2012	360,019
2013	361.293

Sumber Data : Kabupaten Pinrang dalam angka 2014

IV.2 Gambaran Umum Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia



Gambar II.3 Logo BPN RI

Badan Pertanahan Nasional (BPN) adalah Lembaga Pemerintah Non Departemen yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Presiden dan dipimpin oleh Kepala. (Sesuai dengan Perpres No. 10 Tahun 2006)

Badan Pertanahan Nasional mempunyai tugas melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pertanahan secara nasional, regional dan sektoral. Badan pertanahan nasional terbentuk sesuai dengan Keputusan Presiden Republik Indonesia dengan Nomor 26 Tahun 1988, pada tahun 2006 diadakan perubahan struktur baik di BPN pusat, kanwil, maupun kantor pertanahan kota/kabupaten.

IV.2.1 Visi dan Misi BPN RI

Adapun visi dari Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia, yaitu :
“Menjadi lembaga yang mampu mewujudkan tanah dan pertanahan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat, serta keadilan dan keberlanjutan sistem kemasyarakatan, kebangsaan dan kenegaraan Republik Indonesia.” Untuk mencapai visi tersebut, maka BPN membuat misi, yaitu mengembangkan dan menyelenggarakan politik dan kebijakan pertanahan untuk :

1. Peningkatan kesejahteraan rakyat, penciptaan sumber-sumber baru kemakmuran rakyat, pengurangan kemiskinan dan kesenjangan pendapatan, serta pemantapan ketahanan pangan.
2. Peningkatan tatanan kehidupan bersama yang lebih berkeadilan dan bermartabat dalam kaitannya dengan penguasaan, pemilikan, penggunaan dan pemanfaatan tanah (P4T).
3. Perwujudan tatanan kehidupan bersama yang harmonis dengan mengatasi berbagai sengketa, konflik dan perkara pertanahan di seluruh

tanah air dan penataan perangkat hukum dan sistem pengelolaan pertanahan sehingga tidak melahirkan sengketa, konflik dan perkara di kemudian hari.

4. Keberlanjutan sistem kemasyarakatan, kebangsaan dan kenegaraan Indonesia dengan memberikan akses seluas-luasnya pada generasi yang akan datang terhadap tanah sebagai sumber kesejahteraan masyarakat.
5. Memperkuat lembaga pertanahan sesuai dengan jiwa, semangat, prinsip dan aturan yang tertuang dalam UUPA dan aspirasi rakyat secara luas.

IV.3 Gambaran Umum Kantor Pertanahan Kabupaten Pinrang



Gambar II.4 Kantor Pertanahan Kabupaten pinrang

Berdasarkan peraturan kepala badan pertanahan nasional Republik Indonesia untuk melaksanakan fungsi Badan Pertanahan Nasional di daerah maka berdasarkan Keputusan Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 1989 dibentuklah kantor pertanahan ditingkat kota dan kabupaten.

Kantor Pertanahan Kabupaten Pinrang adalah instansi vertikal badan pertanahan nasional kota/kabupaten yang berada dibawah tanggung jawab kepada kepala kantor wilayah badan pertanahan nasional Provinsi Sulawesi Selatan. Dimana mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dan fungsi BPN yang bersangkutan yang dipimpin oleh seorang kepala.

IV.3.1 Visi dan Misi Kantor Pertanahan Kabupaten pinrang

Visi Kantor Pertanahan kabupaten pinrang adalah “Terwujudnya catur tertib pertanahan di bumi lasinrang kabupaten pinrang ”. Untuk mewujudkan visi itu, maka Kantor Pertanahan kabupaten pinrang membuat Misi yaitu :

1. Meningkatkan penertiban sertifikat tanah dan kepemilikan hak atas tanah
2. Memberikan jaminan kepastian hukum dan kepastian hak serta perlindungan hukum kepada masyarakat, badan hukum dan instansi pemerintah.
3. Mendukung peningkatan ekonomi masyarakat dalam rangka mewujudkan kabupaten pinrang sebagai kota niaga, pendidikan, budaya dan jasa yang berorientasi global berwawasan lingkungan, berkelanjutan dan beradab
4. Meningkatkan kualitas sumber daya aparat pertanahan, sarana prasarana dan informasi pertanahan

IV.3.2 Struktur Organisasi

Sesuai dengan peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia No. 4 Tahun 2006 maka dirancang struktur organisasi Kantor Pertanahan yang dipimpin oleh seorang kepala kantor yang bertanggung jawab kepada Kepala Badan Pertanahan Nasional. Kepala Kantor Pertanahan, membawahi :

1. Kepala sub bagian tata usaha

Sub bagian tata usaha terdiri dari Kepala urusan umum dan kepegawaian dan Kepala urusan perencanaan dan keuangan yang mempunyai tugas menyiapkan pelaporan pengelolaan data informasi, menyusun rencana program anggaran dan akuntabilitas pemerintah dan melaksanakan urusan umum kepegawaian, keuangan, sarana dan prasarana serta berkoordinasi pelayanan pertanahan.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud diatas, sub bagian tata usaha mempunyai fungsi :

- a. Pengelolaan data informasi
- b. Menyusun rencana, program dan anggaran serta laporan akuntabilitas kinerja pemerintah
- c. Perencanaan umum dan kepegawaian
- d. Pelaksanaan urusan keuangan dan anggaran
- e. Pelaksanaan urusan tata usaha rumah tangga, sarana dan prasarana
- f. Penyiapan laporan bulanan evaluasi kegiatan dan penyusunan program
- g. Koordinasi pelayanan pertanahan
- h. Melakukan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh atasan langsung

2. Kepala seksi survei, pengukuran dan pemetaan

Seksi survei, pengukuran dan pemetaan terdiri dari Kepala sub seksi pengukuran dan pemetaan dan Kepala sub seksi tematik dan potensi tanah yang mempunyai tugas mengkoordinasikan dan melaksanakan survei, pengukuran, dan pemetaan bidang tanah, ruang, dan perairan; perapatan kerangka dasar,

pengukuran batas kawasan/wilayah, pemetaan tematik, dan survei potensi tanah, pembinaan surveyor berlisensi.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud diatas, Seksi survei , pengukuran dan pemetaan mempunyai fungsi :

- a. Pelaksanaan kebijakan teknis survei, pengukuran, dan pemetaan bidang tanah, ruang, dan perairan; perapatan kerangka dasar pengukuran batas kawasan/wilayah, pemetaan tematik, dan survei potensi tanah, pembinaan surveyor berlisensi
- b. Pelaksanaan perapatan kerangka dasar orde 3, dan orde 4 serta pengukuran batas kawasan/wilayah
- c. Pelaksanaan pengukuran, perpetaan, pembukuan bidang tanah, dan ruang
- d. Pelaksanaan pemeliharaan dan pengembangan pemetaan tematik serta survei potensi tanah
- e. Pelaksanaan bimbingan tenaga teknis, surveyor berlisensi, dan pejabat penilai tanah
- f. Pelaksanaan pemeliharaan, pengelolaan, dan pengembangan peralatan teknis, dan teknologi komputerisasi.

3. Kepala seksi hak tanah dan pendaftaran tanah

Seksi hak tanah dan pendaftaran tanah terdiri dari Kepala sub seksi penetapan hak tanah, Kepala sub seksi pengaturan tanah pemerintah, Kepala sub seksi pendaftaran tanah dan Kepala sub seksi peralihan, pembebanan hak dan pembinaan pembuat akta tanah (PPAT). Yang mempunyai tugas Menyiapkan bahan dan melakukan penetapan hak dalam rangka pemberian

perpanjangan dan pembaharuan hak tanah, pengadaan tanah, perijinan pendataan dan penertiban berkas tanah hak, pendaftaran peralihan, pembebanan hak atas tanah serta pembinaan pembuat akta tanah (PPAT).

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud diatas, Seksi hak tanah dan pendaftaran tanah mempunyai fungsi :

- a. pelaksanaan pengaturan dan penetapan di bidang hak tanah
- b. penyiapan rekomendasi pelepasan, penaksiran harga dan tukar menukar saran dan pertimbangan usulan penetapan hak pengelolaan tanah.
- c. Peyiapan telaah dan pelaksanaan pemberian rekomendasi perpanjangan jangka waktu pembayaran uang pemasukan dan atau pendaftaran hak.
- d. Pengadministrasian atas tanah yang dikuasai dan atau milik Negara, daerah bekerja sama dengan pemerintah, termasuk tanah badab hukum pemerintah
- e. Pendataan dan penertiban tanah bekas tanah hak
- f. Pelaksanaan pendaftaran hak dan komputerisasi pelayanan pertanahan
- g. Pelaksanaan penegasan dan pengakuan hak
- h. Pelaksanaan peralihan, pembebanan hak atas tanah dan pembinaan pembuat akta tanah (PPAT).

4. Kepala seksi pengaturan dan penataan pertanahan

Seksi pengaturan dan penataan pertanahan terdiri dari Kepala sub seksi penatagunaan tanah dan kawasan tertentu dan Kepala sub seksi *landreform* dan konsolidasi tanah yang mempunyai tugas menyiapkan bahan dan melakukan penatagunaan tanah,landreform konsolidasi tanah, penataan pertanahan wilayah pesisir, pulau-pulau kecil, perbatasan dan wilayah tertentu lainnya.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud diatas, seksi pengaturan dan penataan pertanahan mempunyai fungsi :

- a. pelaksanaan penatagunaan tanah, landreform, konsolidasi tanah dan penataan pertanahan wilayah pesisir, pulau-pulau kecil, perbatasan dan wilayah tertentu lainnya, penetapan kriteria kesesuaian penggunaan dan pemanfaatan tanah serta penguasaan dan pemilikan tanah dalam rangka perwujudan fungsi kawasan/zoning, penyesuaian penggunaan dan pemanfaatan tanah, penerbitan ijin perubahan penggunaan tanah, penataan tanah bersama untuk peremajaan kota, daerah bencana dan daerah bekas konflik serta permukiman kembali
- b. penyusunan rencana persediaan, peruntukan, penggunaan dan pemeliharaan tanah, neraca penatagunaan tanah kabupaten/kota dan kawasan lainnya
- c. pemeliharaan basis data penatagunaan tanah kabupaten/kota dan kawasan
- d. pemantuan dan evaluasi pemeliharaan tanah, perubahan penggunaan dan pemanfaatan tanah pada setiap fungsi kawasan dan redistribusi tanah, pelaksanaan konsolidasi tanah, pemberian tanah obyek landreform dan pemanfaatan tanah bersama serta penertiban administrasi landreform
- e. pengusulan penetapan/penegasan tanah menjadi obyek landreform
- f. pengambilalihan dan/atau penerimaan penyerahan tanah-tanah yang terkena ketentuan landreform
- g. penguasaan tanah-tanah obyek landreform

- h. pemberian izin peralihan hak atas tanah pertanian dan izin redistribusi tanah dengan luasan tertentu
 - i. penyiapan usulan penetapan surat keputusan redistribusi tanah dan pengeluaran tanah dari obyek landreform
 - j. penyiapan usulan ganti kerugian tanah obyek landreform dan penegasan obyek konsolidasi tanah
 - k. penyediaan tanah untuk pembangunan
5. Kepala seksi pengendalian dan pemberdayaan

Seksi pengendalian dan pemberdayaan terdiri dari kepala sub seksi pengendalian pertanahan dan kepala sub seksi pemberdayaan masyarakat mempunyai tugas Menyiapkan bahan dan melakukan kegiatan pengendalian pertanahan, pengelolaan tanah Negara, tanah terlantar, tanah kritis serta pemberdayaan masyarakat.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud diatas, Seksi pengendalian dan pemberdayaan mempunyai fungsi :

- a. Pelaksanaan pengendalian pertanahan, pengelolaan tanah Negara, tanah terlantar dan tanah kritis serta pemberdayaan masyarakat.
- b. Pelaksanaan inventaris dan identifikasi pemenuhan hak dan kewajiban pemegang hak atas tanah, pemantauan dan evaluasi penerapan kebijakan dan program pertanahan dan program sektoral, pengelolaan tanah Negara tanah terlantar dan tanah kritis
- c. Pengordinasian dalam rangka penyiapan rekomendasi, pembinaan peringatan harmonisasi dan pensinergian kebijakan dan program

pertanahan dan sektoral dalam pengelolaan tanah Negara serta penanganan tanah terlantar dan tanah kritis

- d. Penyiapan saran tindak langkah-langkah penanganan serta usulan rekomendasi pembinaan peringatan harmonisasi dan pensinergian kebijakan dan program pertanahan dan sektoral dalam pengelolaan tanah Negara serta penanganan tanah terlantar dan tanah kritis
- e. Inventarisasi potensi masyarakat marginal, asistensi dan pembentukan kelompok masyarakat fasilitasi dan peningkatan akses ke sumber produktif
- f. Peningkatan partisipasi masyarakat lembaga swadaya masyarakat dan mitra kerjateknis pertanahan dalam rangka pemberdayaan masyarakat
- g. Pemanfaatan tanah Negara, tanah terlantar, tanah krisis untuk pembangunan
- h. Pengelolaan basis data ha katas tanah Negara, tanah terlantar, tanah krisis serta pemberdayaan masyarakat
- i. Penyiapan usulan keputusan pembatalan dan penghentian hubungan hukum atas tanah terlantar

6. Kepala seksi sengketa, konflik dan perkara

Seksi sengketa, konflik dan perkara terdiri dari kepala sub seksi sengketa dan konflik pertanahan dan kepala sub seksi perkara pertanahan mempunyai tugas menyiapkan bahan dan melakukan kegiatan penanganan sengketa, konflik dan perkara pertanahan.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud diatas, Seksi sengketa, konflik dan perkara mempunyai fungsi :

- a. pelaksanaan penanganan sengketa, konflik dan perkara pertanahan
- b. pengkajian masalah, sengketa dan konflik pertanahan
- c. penyiapan bahan dan penanganan sengketa dan konflik pertanahan secara hukum dan non hukum, penanganan dan penyelesaian perkara, pelaksanaan alternatif penyelesaian sengketa dan konflik pertanahan melalui bentuk mediasi, fasilitasi dan lainnya, usulan dan rekomendasi pelaksanaan putusan-putusan lembaga peradilan serta usulan rekomendasi pembatalan dan penghentian hubungan hukum antara orang, dan/atau badan hukum dengan tanah
- d. pengkoordinasian penanganan sengketa, konflik dan perkara pertanahan;
- e. pelaporan penanganan dan penyelesaian konflik, sengketa dan perkara pertanahan.

IV.3.3 Keadaan Sumber Daya Manusia (Pegawai) Kantor Pertanahan

Kabupaten Pinrang

Sumber daya manusia (SDM) sangatlah penting dalam menunjang kinerja organisasi. Dalam pelaksanaan suatu program tentu saja perlukan pelaksana guna mendukung terlaksananya program dengan baik. Oleh karena itu, ketersediaan pelaksana yang cukup serta berkompetensi dalam mendorong keberhasilan suatu program sangat diperlukan. Di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten pinrang, Sumber Daya Manusianya berjumlah 36 orang. Jumlah pegawai dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 3
Data Pegawai Berdasarkan Golongan

No	Golongan	Jumlah (Orang)
1	II/a	15
2	II/d	1
3	III/a	3
4	III/b	8
5	III/c	4
6	III/d	4
7	IV/a	1
Jumlah		36

Sumber Data : Kantor Pertanahan Kabupaten Pinrang

IV.4 Hasil Penelitian

Banyaknya keluhan dari masyarakat terkait dengan pelayanan sertifikat tanah diantaranya birokrasi yang rumit dan tidak praktis, ketidakpastian waktu dan biaya sampai dengan penerbitan sertifikat tanah yang tidak sesuai dengan nama pemilik yang membuat banyak tanah yang bersengketa. Hal ini membuat perlunya ada perhatian terhadap proses pelayanan sertifikat tanah tersebut.

Oleh karena itu, peran strategi pelayanan sertifikat tanah pada kantor pertanahan Kabupaten Pinrang sangat penting sebagai upaya peningkatan pelayanan dalam mencapai suatu kepuasan masyarakat sehingga diharapkan akan dapat meningkatkan jumlah masyarakat yang memanfaatkan pelayanan sertifikat tanah tersebut.

Dalam penelitian ini, untuk mengetahui gambaran umum strategi pelayanan sertifikat tanah pada kantor pertanahan Kabupaten Pinrang, didasarkan pada tiga strategi dalam peningkatan kepuasan pelanggan yaitu:

1. Strategi pemasaran
2. Strategi penanganan keluhan pelanggan
3. Strategi peningkatan kinerja

Untuk lebih lengkapnya disajikan penjelasan berikut ini:

IV.4.1 Strategi Pemasaran

Strategi pemasaran merupakan suatu kegiatan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, sebagai bentuk pendekatan dengan masyarakat sehingga diharapkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan meningkatkan pelayanan sertifikat tanah. Di dalam strategi pemasaran ada beberapa hal yang perlu diperhatikan yaitu:

a. Produk

Produk merupakan segala sesuatu yang dapat ditawarkan produsen untuk diperhatikan, diminta, dicari, dibeli, digunakan atau sebagai pemenuhan kebutuhan atau keinginan masyarakat yang bersangkutan.

Dalam hal ini produk yang dimaksud adalah sertifikat tanah yang dikeluarkan oleh kantor pertanahan. Dalam pemberian produk (sertifikat tanah) pada kantor pertanahan, menurut kepala seksi hak tanah dan pendaftaran tanah menyatakan:

“Pelaksanaan pemberian produk (sertifikat tanah) di kantor pertanahan kabupaten pinrang melalui 2 kegiatan yaitu pemberian hak milik untuk tanah Negara dan pemberian hak milik untuk tanah milik adat yang biasanya melalui pengumuman sesuai peraturan kantor badan pertanahan nasional 1 tahun 2010. Dan untuk memperoleh sertifikat tanah bisa melalui 2 cara yaitu pertama melalui permohonan sendiri dan yang kedua melalui kegiatan APBN seperti PRONA, UKM dan Redistribusi.” (Hasil wawancara tanggal 23 April 2015)

Hal senada juga diungkapkan oleh salah satu Pegawai Kantor pertanahan mengatakan

“untuk produk kantor pertanahan itu banyak bukan hanya sertifikat tanah. Di kantor pertanahan ini kami melakukan sosialisasi kepada masyarakat tiap akhir tahun mengenai produk kantor pertanahan dan pentingnya sertifikat tanah itu”. (Hasil wawancara tanggal 27 April 2015)

Adapun tanggapan masyarakat Ibu AS mengenai hasil produk sertifikat tanah yang diberikan mengatakan

“kalau mengenai hasil produk sertipikat tanah menurut saya sangat memuaskan. Karena sertipikat tanah itu sangat berguna contoh ketika kita mau usaha tapi kita tidak mempunyai modal, kita dapat menggunakan sertipikat tanah itu dalam peminjaman modal pada bank”. (Hasil wawancara tanggal 29 April 2015)

Hal yang serupa juga diungkapkan oleh Pak AN yang menyatakan bahwa :

“Menurut saya kalau mengenai produk sertipikat tanah yang di berikan Kantor Pertanahan ini sangat bermanfaat dan berguna.” (Hasil wawancara tanggal 30 April 2013)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa produk dari kantor pertanahan salah satunya adalah sertifikat tanah yang merupakan aset bagi pemilik sertifikat tanah tersebut. Dan bisa dijadikan jaminan ketika kita memerlukan modal.

b. Biaya

Yaitu bahwa pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dan sesuai dengan peraturan perundangan-undangan yang berlaku. pembiayaan terkait pelayanan sertifikasi tanah di atur dalam PP No. 13 Tahun 2010 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan

Negara Bukan Pajak yang berlaku pada BPN. Menurut kepala seksi hak tanah dan pendaftaran tanah menyatakan :

“Kalau biaya yang di keluarkan dalam pengurusan sertipikat tanah sesuai dengan peraturan kantor badan pertanahan nasional yang diatur dalam PP no 13 tentang pembiayaan”. (Hasil wawancara tanggal 23 April 2015)

Hal senada juga diungkapkan oleh salah satu Pegawai Kantor pertanahan :

“Kalau masalah biaya itu sudah diatur dalam PP no 13 tentang pembiayaan sertifikat tanah. Jadi biaya yang dikeluarkan masyarakat untuk pembuatan sertifikat tanah sudah jelas”. (Hasil wawancara tanggal 27 April 2015)

Masyarakat Pemohon sertipikat tanah Ibu AS mengungkapkan :

“Kalau biaya, tidak ada masalah. Kalau bagi saya terjangkau karena menurut saya sudah sesuai dengan luas tanah”. (Hasil wawancara tanggal 29 April 2015)

Hal yang sama juga dikatakan oleh masyarakat pemohon sertifikat tanah Pak AN :

“Kalau menurut saya biaya dalam mengurus sertipikat tanah lumayan mahal, tidak tau dengan masyarakat yang lain karena biasanya yang punya banyak uang bilang kalau biayanya sudah sesuai”. (Hasil wawancara tanggal 30 April 2015)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang penulis lakukan maka dapat digambarkan bahwa biaya yang diperlukan dalam pengurusan sertifikat tanah itu sudah diatur dalam PP nomor 13 tentang pembiayaan, dan biaya tersebut disesuaikan dengan luas tanah sehingga untuk biaya yang dikeluarkan memang sesuai dengan semestinya. Adapun beberapa tanggapan masyarakat mengatakan bahwa untuk biaya juga ditentukan oleh tingkat pendapatan masyarakat dimana masyarakat yang berpenghasilan

rendah merasakan biayanya mahal tetapi untuk yang berpenghasilan tinggi merasa biaya yang dikeluarkan sudah sesuai.

c. Promosi

Sebagaimana kita ketahui bahwa promosi menjadi salah satu media dalam penyaluran informasi kepada pelanggan secara efisien. Dengan melakukan promosi maka masyarakat sebagai pelanggan dapat dengan mudah mengetahui informasi tentang produk (sertifikat tanah). Promosi dalam hal ini dapat juga dalam bentuk sosialisasi dan penyuluhan kepada masyarakat, sehingga transformasi informasi dapat berjalan efektif. Menurut Kepala seksi hak tanah dan pendaftaran tanah menyatakan :

“Kalau mengenai promosi dalam pelayanan sertipikat tanah itu tidak ada. Tetapi kalau misalnya ada promosi mengenai sertipikat tanah dikantor pertanahan ini kami memberikan langsung informasi kepada masyarakat melalui penyuluhan langsung kedesa atau melalui parner kerja dan notaris”. (Hasil wawancara tanggal 23 April 2015)

Hal senada juga diungkapkan oleh salah satu Pegawai Kantor pertanahan mengatakan :

“Kalau mengenai promosi yang diberikan kantor pertanahan kepada masyarakat itu tidak ada. Kami disini hanya melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai produk dikantor pertanahan dan manfaat serta kegunaannya kedesa-desa terpencil”. (Hasil wawancara tanggal 27 April 2015)

Penjelasan tersebut sama dengan yang diungkapkan oleh masyarakat yang mengurus sertifikat tanah yaitu Ibu AS, menurut Ibu AS mengatakan :

“Kalau sampai saat ini tidak ada promosi yang diberikan oleh kantor pertanahan”. (Hasil wawancara tanggal 29 April 2015)

Dan pendapat diatas diperjelas oleh pendapat Pak AN yang mengatakan:

“Untuk promosi Tidak ada sama sekali yang diberikan”. (Hasil wawancara tanggal 30 April 2015)

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa untuk promosi yang diberikan oleh kantor pertanahan kepada masyarakat dalam bentuk sosialisasi dan penyuluhan langsung. Adapun sosialisasi dan penyuluhan yang dilakukan oleh pihak dari Kantor Pertanahan hanya sekedar penyampaian informasi terkait dengan produk di kantor pertanahan dan manfaat serta kegunaanya ke desa-desa terpencil.

IV.4.2 Strategi Penanganan Keluhan

Keluhan masyarakat atau pengguna atas pelayanan yang diberikan merupakan satu sumber informasi bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan agar secara konsisten menjaga pelayanan yang dihasilkannya sesuai dengan harapan pelanggan. Oleh karena itu diperlukan suatu strategi penanganan keluhan secara efektif dan efisien dalam menangani keluhan masyarakat yang nantinya menjadi bahan masukan bagi perbaikan pelayanan.

Kantor pertanahan kabupaten pinrang berupaya menangani keluhan-keluhan yang datang dari masyarakat pemohon sertipikat tanah sebagai pihak yang mendapat pelayanan (pihak yang dilayani). Dalam strategi ini ada empat aspek penting penanganan keluhan, yaitu :

a. Empati

Empati, meliputi sikap karyawan yang mudah dihubungi, komunikasi yang baik dengan masyarakat, memahami kebutuhan/keinginan pelanggan dan melayani dengan ramah dan sopan. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu

terhadap pelanggan dengan menempatkan dirinya pada situasi pelanggan.

Karakteristik empati juga ingin diterapkan pada kantor pertanahan kabupaten pinrang dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, berperilaku sopan dan santun dan melayani dengan tanpa mengharapkan imbalan merupakan salah satu hal yang ingin di junjung tinggi dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berikut merupakan hasil wawancara yang penulis lakukan kepada kepala seksi hak tanah dan pendaftaran tanah, beliau mengungkapkan bahwa :

"Dalam hal memberikan pelayanan sertipikat tanah kepada masyarakat kami di sini selalu menghimbau kepada pegawai agar memberikan pelayanan secara detail atau menyeluruh yang muda dipahami oleh masyarakat yang mengurus sertipikat tanah dan berperilaku sopan santun dan senyum dalam melayani". (Hasil wawancara tanggal 23 April 2015)

Hal yang serupa juga diungkapkan oleh salah satu pegawai Di kantor Pertanahan Kabupaten Pinrang. Beliau mengungkapkan bahwa :

"Dalam pelayanan kami selalu memberikan pelayanan yang ramah kepada masyarakat dan kami disini selalu membantu masyarakat yang masih kurang mengerti mengenai beberapa syarat dalam permohonan sertipikat tanah". (Hasi wawancara tanggal 27 April 2015)

Adapun tanggapan masyarakat mengenai sikap empati ini diungkapkan oleh ibu AY salah satu pemohon sertipikat tanah. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Ibu AY, beliau mengungkapkan bahwa bentuk komunikasi yang dilakukan oleh kantor pertanahan kabupaten pinrang sudah cukup baik, namun ada beberapa pegawai yang belum melayani dengan ikhlas. Berikut merupakan hasil wawancara yang peneliti lakukan adalah :

“kalau menurut saya sikap pegawai dalam melayani cukup baik, namun ada beberapa pegawai yang terkadang sikapnya cuek dalam melayani. Padahal sudah seharusnya pegawai dalam melayani kami dengan ramah dan senyum karena memang itu sudah tugas mereka. Supaya kami masyarakat merasa puas dalam pelayanan yang diberikan”. (Hasil wawancara tanggal 29 April 2015)

Hal yang serupa juga diungkapkan oleh Pak AN yang menyatakan bahwa:

“Menurut saya pelayanan sertipikat tanah cukup baik karena sikap pegawai yang melayani ramah dan murah senyum”. (Hasil wawancara 30 April 2015)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat kita simpulkan bahwa empati petugas dalam memberikan pelayanan sertipikat tanah belum maksimal. Hal ini dapat kita lihat dengan wawancara yang di lakukan oleh penulis menyebutkan bahwa masih terdapat beberapa pegawai yang terkesan cuek dalam memberikan pelayanan. Sehingga dalam mewujudkan kepuasan masyarakat dalam pelayanan sertipikat tanah kantor pertanahan kabupaten pinrang harus masih perlu ditingkatkan.

b. Kecepatan

Kecepatan merupakan hal yang sangat penting dalam pelayanan. Apabila pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak segera ditanggapi, maka masyarakat akan mengeluh dan merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Sedangkan apabila pelayanan dapat ditangani dengan cepat, maka ada kemungkinan pelanggan tersebut menjadi puas.

Berikut merupakan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan kepala seksi hak tanah dan pendaftaran tanah mengenai kecepatan pegawai dalam melayani masyarakat. Kepala seksi hak tanah

dan pendaftaran tanah mengungkapkan bahwa dalam kecepatan waktu dalam pelayanan sertipikat tanah adanya ketidaktepatan waktu dalam proses pelayanan sertipikat tanah karena kurang lengkapnya persyaratan yang diajukan dalam permohonan sertifikat tanah. Berikut merupakan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan kepala seksi hak tanah dan pendaftaran tanah mengatakan:

“Soal kecepatan waktu dalam melayani bisa dikatakan belum 100% pekerjaan diselesaikan tepat pada waktunya. Walaupun terkadang masyarakat ada yang mengeluh mengenai kecepatan dalam pelayanan. Padahal kelambatan terjadi bisa disebabkan dari masyarakat pemohon seripikat tanah yaitu kurang lengkapnya berkas atau persyaratan yang telah ditentukan. Dan dalam pelayanan Kantor pertanahn kabupaten pinrang ini kami sudah mengupayakan penyelesaian sertipikat tanah itu sesuai dengan waktu yang ditentukan yaitu 98 hari”. (Hasil wawancara tanggal 23 April 2015)

Hal senada dikatakan seorang pegawai kantor pertanahan kabupaten Pinrang:

“Masalah kecepatan atau ketepatan waktu dalam pelayanan ini masih dalam batas yang wajar. Sebenarnya ini tergantung pada masing-masing orang, kalau persyaratannya lengkap urusannya cepat selesai. Kami disini selalu mengupayakan kecepatan waktu dalam pelayanan agar pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat dapat memuaskan. Kan kalau masyarakat puas dengan pelayanan kami kita disini juga akan merasa senang”. (Hasil wawanacara tanggal 27 April 2015)

Adapun tanggapan masyarakat yang mengurus sertipikat tanah Ibu AS mengenai kecepatan pegawai dalam menyelesaikan sertipikat tanah, mengatakan:

“Kalau saya sudah mengurus sertipikat tanah dari akhir bulan 1 dan kalau waktu penyelesain sertipikat tanah itu menurut saya lumayan cepat karena minggu ini sertipikat tanah saya sudah jadi dan kebetulan saya mempunyai salah satu teman yang bekerja di kantor pertanahan ini Jadi saya minta tolong sama dia agar sertipikat tanah saya cepat diselesaikan. (Hasil wawancara tanggal 29 April 2015)

Hal tersebut berbeda dengan pendapat Bapak AN di mana dia memerlukan waktu yang cukup lama dalam pengurusan sertifikat tanah seperti hasil wawancara berikut:

“Menurut saya kecepatan waktu dalam penyelesaian sertipikat tanah cukup lama karena saya disini sudah mengurus sertipikat tanah dari bulan 12 dan sudah melengkapi persyaratan yang telah ditentukan tapi sampai sekarang belum jadi”. (Hasil wawancara tanggal 30 April 2015)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dikatakan bahwa dalam pengurusan sertifikat tanah terkait dengan kecepatan pelayanan tergantung dengan berkas yang dibutuhkan dalam pengurusan sertifikat tersebut. Apabila berkas yang diperlukan lengkap maka sertifikat tanah bisa cepat terselesaikan. Berbeda dengan pendapat masyarakat yang mengatakan bahwa sertifikat tanah bisa cepat selesai apabila kita memiliki kenalan di kantor tersebut.

c. Prosedur

Prosedur merupakan kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kejelasan persyaratan administrasi dan kesederhanaan alur pelayanan.

Persyaratan administrasi dalam pelayanan Pertanahan diatur dalam Perkaban No. 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan. Berbicara mengenai kejelasan terkait persyaratan administrasi, Kepala seksi hak tanah dan pendaftaran tanah mengatakan bahwa :

“Persyaratannya itu dalam pendaftaran sertipikat tanah untuk pertama kalinya sudah diatur oleh perkaban no 1 tahun 2010. Yang pertama itu mengisi formulir pendaftaran, menyiapkan surat kuasa apabila dikuasakan, fotocopy KTP atau KK, Foto copy SPPT PBB Tahun berjalan yang telah dicocokkan dengan aslinya oleh

petugas loket dan penyerahan bukti SSB (BPHTB) dan melampirkan bukti SSP/PPH sesuai dengan ketentuan". (Hasil wawancara tanggal 23 April 2015)

Hal yang senada juga dinyatakan oleh salah satu pegawai kantor pertanahan kabupaten pinrang :

"Kalau persyaratannya dalam pendaftaran sertipikat tanah itu sudah jelas diatur dalam Peraturan BPN RI". (Hasil wawancara tanggal 27 April 2015)

Ungkapan yang sama juga dikatakan oleh masyarakat yang mengurus sertipikat tanah :

"Kalau persyaratan dalam pendaftaran tanah itu sudah jelas, karna pegawai yang melayani pada loket informasi menjelaskan secara detail mengenai persyaratan-persyaratan yang harus disiapkan dalam pendaftaran sertipikat tanah". (Hasil wawancara tanggal 29 April 2015)

Prosedur pelayanan sertipikat tanah didasarkan pada Perkaban No. 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan.

Menurut kepala seksi hak tanah dan pendaftaran tanah menyatakan :

"Kalau prosedur pelayanan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan perkaban no 1 tahun 2010. Jadi, di kantor pertanahan ini dalam memberikan layanan tidak boleh membuat layanan diluar aturan karena kalau ada kesalahan akan berakibat cacat administrasi." (Hasil wawancara tanggal 23 April 2015)

Hal yang senada juga dinyatakan oleh salah satu pegawai kantor pertanahan kabupaten pinrang

"Kalau menurut saya, prosedur yang telah ditetapkan dalam perkaban no 1 tahun 2015 sangat sederhana. Walaupun terkadang ada masyarakat dalam mengurus sertipikat tanah

mengatakan bahwa prosedurnya itu berbelit-belit”. (Hasil wawancara tanggal 27 April 2015)

Adapun tanggapan masyarakat mengenai prosedur dalam pelayanan sertipikat tanah diungkapkan oleh ibu AY salah satu pemohon sertipikat. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Ibu AY, mengungkapkan bahwa :

“Kalau menurut saya, Prosedur dalam pelayanan sertipikat tanah itu cukup jelas dan tidak berbelit-belit. Apalagi waktu pertama kali saya datang sudah dijelaskan lebih awal pada loket informasi berkas mengenai prosedur dalam pelayanan sertipikat tanah”. (Hasil wawancara tanggal 29 April 2015)

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Pak AN mengenai prosedur dalam pelayanan sertipikat tanah :

“mengenai prosedur dalam pelayanan sertipikat tanah kalau menurut saya cukup jelas dan tidak berbelit-belit “ (Hasil wawancara tanggal 30 April 2015)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang penulis lakukan maka dapat digambarkan bahwa prosedur pelayanan baik dari segi kejelasan persyaratan administrasi maupun kesederhanaan alur pelayanan pertanahan sudah dapat dikatakan baik, jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat.

d. Akses informasi dan komunikasi

Dalam peningkatan pelayanan publik, akses informasi dan komunikasi merupakan hal yang sangat penting bagi pelanggan untuk menyampaikan komentar, saran, kritik, pertanyaan, maupun keluhannya. Disini sangat dibutuhkan adanya metode komunikasi yang mudah dan

relatif tidak mahal, dimana pelanggan dapat menyampaikan keluhan kesahnya.

Menurut Kepala seksi hak tanah dan pendaftaran tanah :

“kalau mengenai akses informasi dan komunikasi kantor pertanahan kami sudah menyediakan diruang tunggu mengenai informasi dalam pengurusan serifikat tanah dan menyediakan akses informasi dan komunikasi yang bisa dihubungi untuk informasi mengenai sertipikat tanah atau meyampaikan komentar, saran serta kritik terhadap kantor pertanahan. Tetapi masih ada beberapa keluhan msyarakat karena kurang memahami mengenai akses informasi dan komunikasi yang diberikan”. (Hasil wawancara tanggal 23 April 2015)

Menurut pegawai kantor pertanahan kabupaten pinrang, mengatakan :

“kami disini sudah menyediakan informasi kepada masyarakat yang ada diruang tunggu mengenai biaya dan prosedur, selain itu kami juga menyediakan layanan yang dapat dapat dihubungi. Sedangkan untuk masyarakat terpencil kami melakukan penyuluhan atau sosialisasi tiap akhir tahun”. (Hasil wawancara tanggal 27 April 2015)

Adapun tanggapan masyarakat mengenai akses informasi dan komunikasi yang diungkapkan oleh ibu AY salah satu pemohon sertipikat. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Ibu AY, mengungkapkan bahwa :

“kalau menurut saya mengenai akses informasi dan komunikasi yang disediakan kantor pertanahan tentang persyaratan, prosedur dan lain sebagai tentang sertifikat tanah sudah jelas karena di ruang tunggu sudah ada terpasang mengenai prosedur dalam pembuatan sertipikat tanah dan biayanya”.(Hasil wawancara tanggal 29 April 2015)

Hal yang berbeda diungkapkan oleh Pak AN mengenai hal tersebut :

“kalau menurut saya dalam memperoleh informasi mengenai sertifikat tanah itu cukup sulit karena kami masyarakat yang tinggal jauh dari kota harus datang ke kantor pertanahan.

Walaupun sudah ada akses komunikasi yang disediakan tapi kami kurang paham". (Hasil wawancara tanggal 30 April 2015)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam hal akses informasi dan komunikasi semuanya telah disiapkan, baik informasi terkait dengan pengurusan sertifikat tanah maupun untuk informasi lainnya, adapun keluhan pelanggan itu muncul karena masyarakat kurang paham dengan apa yang telah disediakan. Serta untuk informasi terkait pengurusan sertifikat dan lain-lainnya itu sudah ada di situs resmi (www.bpn.go.id).

IV.4.3 Strategi peningkatan kinerja perusahaan/kantor

Strategi peningkatan kinerja pada kantor pertanahan kabupaten pinrang sangatlah penting dalam meningkatkan kapasitas sumber daya aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal ini upaya untuk meningkatkan kinerja pegawai kantor pertanahan dalam memberikan pelayanan dapat dilakukan beberapa hal yaitu :

a. Pendidikan dan pelatihan (diklat)

Pendidikan dan pendidikan merupakan rancangan suatu sistem dalam proses pengubahan sikap dan tata laku seseorang maupun peningkatan atau perolehan kemahiran (keterampilan) dalam rangka pendewasaan melalui upaya pengajaran dan pelatihan. Dengan demikian program pendidikan dan pelatihan merupakan cerminan dari pengalaman-pengalaman belajar apa saja yang harus ditimba oleh peserta berdasarkan tujuan yang akan dicapai.

Adapaun pendidikan dan pelatihan yang dilaksanakan di Kantor Pertanahan dilakukan berdasarkan rancangan APBN seperti penjelasan dari kepala seksi hak tanah dan pendaftaran tanah,

“Mengenai peningkatan kinerja pegawai kantor pertanahan biasanya diadakan melalui pendidikan dan pelatihann (diklat) berdasarkan perencanaan dalam anggaran APBN untuk meningkatkan kinerja pegawai. Karena pengaruh pendidikan dan pelatihan (diklat) bagi pegawai disini sangat penting karena pelayanan dikantor pertanahan ini sangat berkaitan erat dengan teknologi informasi (IT) dan meningkatkan kinerja pegawai dalam pelayanan dikantor pertanahan ini untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pada kantor ini” (Hasil wawancara tanggal 28 April 2015)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut bisa ditarik kesimpulan untuk pendidikan dan pelatihan yang ada di kantor pertanahan Kabupaten Pinrang dilaksanakan sesuai dengan perencanaan dalam anggaran APBN dimana diklat ini sangat penting untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam pelayanan di kantor pertanahan.

b. Sistem penilaian pegawai

Penilaian kinerja adalah kesempatan periodik untuk melakukan komunikasi antara orang yang menugaskan pekerjaan dengan orang yang mengerjakannya untuk mendiskusikan apa yang saling mereka harapkan dan seberapa jauh harapan ini dipenuhi. Penilaian kinerja memungkinkan terjadinya komunikasi antara atasan dengan bawahan untuk meningkatkan produktivitas serta untuk mengevaluasi pengembangan apa saja yang dibutuhkan agar kinerja semakin meningkat.

Menurut kepala seksi hak tanah dan pendaftaran tanah:

“Di kantor pertanahan ini selain diadakannya diklat untuk meningkatkan kinerja pegawai, kami juga disini melakukan penilain terhadap pegawai berdasarkan kinerja dan disiplin kerja yang dilakukan oleh bagian TU dan kepala kantor. Bagi pegawai yang mempunyai kinerja yang baik akan diberikan berupa

pemberian tanda jasa kecakapan". (Hasil wawancara tanggal 28 April 2015)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa di kantor pertanahan selain melakukan diklat dilakukan juga penilaian kinerja pegawai berdasarkan kinerja dan disiplin kerja, dan bagi pegawai yang mempunyai kinerja yang baik akan diberikan berupa tanda jasa kecakapan.

c. Monitoring dan evaluasi

Monitoring adalah proses rutin pengumpulan data dan pengukuran kemajuan atas obyektif program. Memantau perubahan, yang fokus pada proses dan keluaran. Di mana monitoring melibatkan perhitungan atas apa yang kita lakukan. Serta monitoring juga melibatkan pengamatan atas kualitas dari layanan yang kita berikan.

Menurut kepala seksi hak tanah dan pendaftaran tanah:

"terkait dengan pengawasan yang dilakukan di kantor pertanahan dalam pemberian pelayanan sertifikat tanah itu ada yang dilakukan sesuai dengan sistem evaluasi yang ada sehingga pelaksanaan kebijakan bisa terlaksana sesuai dengan yang diharapkan." *(Hasil wawancara tanggal 28 April 2015)*

Beliau juga menambahkan bahwa:

"untuk evaluasi sendiri kami lakukan sesuai dengan aturan yang ada baik untuk diklat itu sendiri maupun evaluasi terkait dengan program-program yang telah dijalankan sehingga bisa diketahui dimana letak kekurangannya sehingga dapat ditingkatkan pelayanan dan kinerja pegawai.

Berdasarkan wawancara tersebut sistem monitoring dan evaluasi dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang ada dan diharapkan temuan yang didapatkan pada saat monitoring menjadi bahan acuan perbaikan dalam diklat selanjutnya.

IV.5 Pembahasan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis maka diperoleh data diatas yang selanjutnya akan dibahas berdasarkan kerangka teori yang telah ditetapkan. Dalam hal ini kerangka teori yang digunakan penulis sebagai pedoman dalam melakukan penelitian adalah sebagai berikut.

IV.5.1 Strategi Pemasaran (*Relationship Marketing*)

Dari hasil analisa penulis dapat digambarkan bahwa dalam melakukan pengembangan pelayanan sertifikat tanah oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Pinrang telah menjalankan serangkaian strategi. Dalam hal ini strategi pemasaran menjadi salah satu pilihan dalam meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan. Secara keseluruhan strategi pemasaran yang dijalankan oleh pihak Kantor Pertanahan Kabupaten Pinrang sudah berjalan baik berdasarkan indikator-indikator berikut ini.

a. Produk

Dalam hal ini produk yang dimaksud adalah sertifikat tanah yang dikeluarkan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Pinrang. Produk (sertifikat tanah) tersebut menjadi sesuatu yang sangat penting sebagai bukti dan jaminan atas hak kepemilikan sebuah lahan/tanah.

b. Biaya

Anggaran yang digunakan oleh pelanggan telah ditentukan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2010 yang menjelaskan sejumlah biaya dalam pengurusan sertifikat tanah. Sehingga dengan demikian kejelasan biaya bagi masyarakat dapat terpenuhi tanpa khawatir adanya pungutan liar yang kerap kali terjadi.

c. Promosi

Promosi yang dilakukan oleh pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Pinrang dalam bentuk sosialisasi dan penyuluhan langsung kepada masyarakat. Promosi ini bertujuan untuk melakukan transformasi informasi antara penyedia dan penerima pelayanan.

IV.5.2 Strategi Penanganan Keluhan yang Efektif

Strategi yang dijalankan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Pinrang dalam menangani keluhan dari masyarakat cukup berjalan efektif. Dari hasil peninjauan penulis melalui metode wawancara kepada beberapa pihak yang terkait menjelaskan bahwa pelaksanaan strategi ini sudah sesuai dengan kerangka pikir yang digunakan oleh penulis dalam melakukan peningkatan dan pengembangan pelayanan. Hal ini didasarkan pada pengujian indikator-indikator berikut ini :

a. Empati

Sikap empati yang diberikan oleh petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa pegawai yang terkesan cuek dalam menjalankan tugas-tugas melayani.

b. Kecepatan

Kecepatan dalam pemberian pelayanan oleh petugas Kantor Pertanahan tergantung pada kelengkapan berkas yang dimiliki oleh pemohon. Akan tetapi, hasil temuan penulis menyebutkan bahwa terdapat stigma yang beredar dimasyarakat tentang kecepatan waktu pengurusan sertifikat tergantung adanya kenalan staf/pegawai.

c. Prosedur

Prosedur mengenai pelayanan sertifikat tanah bagi masyarakat sudah jelas melalui Perkaban Nomor 1 Tahun 2010 tentang persyaratan administrasi dan persyaratan pertanahan. Selain itu, prosedur pengurusan sertifikat tanah juga dapat diperoleh melalui informasi dari loket yang tersedia di Kantor Pertanahan Kabupaten Pinrang.

d. Akses Informasi dan Komunikasi

Untuk menjamin pemenuhan kebutuhan informasi dan komunikasi pihak Kantor Pertanahan Kabupaten Pinrang telah menyediakan serangkaian informasi tentang biaya dan persyaratan pengurusan sertifikat tanah di ruang tunggu, sehingga pelanggan dapat dengan mudah untuk memperolehnya. Selain itu, untuk dapat melakukan informasi dan komunikasi juga dapat dilakukan melalui via website dengan alamat *www.bpn.go.id*

IV.5.3 Strategi Peningkatan Kinerja Perusahaan/kantor

Secara umum Kantor Pertanahan Kabupaten Pinrang sudah menjalankan strategi dalam rangka meningkatkan kinerja kantor melalui serangkaian kegiatan. Dalam hal ini hasil penelitian yang diperoleh sudah sesuai dengan kerangka konsep penelitian yang mencoba mengkaji strategi peningkatan kinerja perusahaan/kantor melalui beberapa indikator berikut.

a. Pendidikan dan Pelatihan (Diklat)

Pendidikan dan Pelatihan yang dilaksanakan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Pinrang berjalan sesuai dengan rancangan dana APBN.

Sehingga pelaksanaannya sangat penting dalam rangka peningkatan kapasitas pegawai dalam menggunakan teknologi informasi.

b. Sistem Penilaian Pegawai (*Reward and Punishment*)

Untuk meningkatkan motivasi para pegawai dalam menjalankan tugasnya, maka sangat penting untuk melaksanakan penilaian kinerja terhadap pegawai. Dalam hal ini sistem penilaian kinerja menjadi sebuah metode yang praktis dalam mendorong kinerja pegawai. Kantor Pertanahan Kabupaten Pinrang dalam melakukan penilaian kinerja melalui pemberian tanda jasa kecakapan bagi pegawai yang dianggap berprestasi dibidangnya masing-masing.

c. Monitoring atau Evaluasi

Untuk melakukan pemantauan dan pengukuran terhadap kepuasan pelanggan secara berkesinambungan maka perlu adanya sistem monitoring atau evaluasi. Kantor Pertanahan Kabupaten Pinrang dalam melakukan evaluasi didasarkan pada pedoman atau aturan yang telah ditetapkan. Terutama dalam mengevaluasi hasil dari pendidikan dan pelatihan (diklat) yang telah dilaksanakan sehingga dapat diketahui sejauh mana peningkatan yang telah dicapai.

BAB V

PENUTUP

V.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis peroleh maka dapat disimpulkan bahwa strategi pelayanan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Pinrang sudah berjalan dengan baik, meskipun pelaksanaannya belum bisa dikategorikan secara maksimal. Hal ini didasarkan pada teori yang digunakan melahirkan beberapa indikator yang menjadi landasan mencari data dilapangan. Terdapat beberapa kekurangan yang diperoleh oleh penulis dalam menggunakan teori tersebut sebagai pedoman penelitian. Adapun kekurangan yang dimaksud terletak pada strategi penanganan keluhan pelanggan yang berjalan kurang efektif. Salah satu faktor yang menyebabkan kurang efektifnya pelaksanaan strategi tersebut adalah masih adanya beberapa staf/petugas yang kurang berempati kepada masyarakat sebagai pelanggan. Empati yang kurang itu dapat dilihat dari tingkat kecuekan yang diberikan pada saat bertugas, sehingga masyarakat merasa belum puas dalam menerima pelayanan yang diberikan.

Sedangkan pada strategi pemasaran dan strategi peningkatan kinerja perusahaan/kantor yang dijalankan oleh pihak kantor pertanahan kabupaten pinrang sudah berjalan dengan baik dilihat dari beberapa indikator. seperti pada strategi pemasaran dilihat dari segi biaya dalam pengurusan sertifikat tanah sudah jelas diatur dalam PP 13 tahun 2010 dan pada strategi peningkatan kinerja pegawai kantor pertanahan melalui pendidikan dan pelatihan sesuai dengan rancangan dana APBN.

V.2 SARAN

Adapun saran yang penulis dapat berikan sesuai temuan dilapangan adalah sebagai berikut.

1. Sebaiknya staf/petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berperilaku sopan santun, ramah serta murah senyum, sehingga masyarakat dapat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
2. Dengan adanya stigma masyarakat bahwa kecepatan waktu pengurusan sertifikat tanah tergantung pada adanya kenalan staf/pegawai, maka seharusnya pihak Kantor Pertanahan lebih meningkatkan pelayanan yang merata kepada masyarakat.
3. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi harusnya dimanfaatkan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Pinrang dengan membuat akun-akun media sosial, sehingga masyarakat dengan mudah menyampaikan saran, masukan, dan kritiknya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku Referensi

- Batinggi, A & Ahmad badu. 2013. ***Manajemen Pelayanan Publik***. Yogyakarta : Andi
- David, Fred R. 2010. ***Manajemen Strategi Konsep***. Jakarta : Pt. Indeks
- Hutabarat Jemsly & Martani Huseini. 2006. ***Pengantar Manajemen Strategik Kontemporer, Strategik di Tengah Operasional***. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo
- Iqba)l, Mohammad. 2007. ***Pelayanan Yang Memuaskan***. Jakarta : Elex Medi Komputindo
- Nisjar S, Karhi & Winardi. 1997. ***Manajemen Strategik***. Bandung: Mandar Maju
- Moenir. 2000. ***Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia***. Jakarta: Pt. Bumi Aksara.
- Purwanto, Iwan. 2007. ***Manajemen Strategi***. Bandung : Yrama Widya
- Pasolong, Harbani. 2008. ***Teori Administrasi Publik***. Bandung : Alfabeta
- Pasolong, Harbani. 2012. ***Metode Penelitian Administrasi Publik***. Bandung : Alfabeta
- Prasojo Eko. 2006. ***Kinerja Pelayanan Publik: Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja, Keterlibtan dan Partisipasi dalam Pelayanan Pendidikan, Kesehatan dan Kependudukan***. Jakarta : Yappika
- Rangkuti, Freddy. 1997. ***Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis***. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2013. ***Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal***. Yogyakarta : Pustaka belajar
- Susanto, AB. 2014. ***Manajemen Komprehensif Strategik Untuk Mahasiswa Dan Praktisi***. Jakarta : Erlangga
- Supriyono, R.A. 1990. ***Manajemen strategi dan kebijaksanaan bisnis***. Yogyakarta : Bpfe
- Sinambela, Lijan P dkk. 2006. ***Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi***. Jakarta : Bumi Aksara

Siahaan, Marihot Pahala. 2005. ***Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan***. Jakarta : Rajawaki Pers

Triton. 2007. ***Manajemen Strategis Terapan Perusahaan Dan Bisnis***. Yogyakarta : Tugu Publisher

Tjiptono, Fandy. 1997. ***Strategi Manajemen Pemasaran***. Yogyakarta : Andi

Tim Penyusun. 2012. ***Pedoman Penulisan Dan Penilaian Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi***. Program Studi Administrasi Negara FISIP UNHAS

Wahyudi S. Agustinus. 1996. ***Manajemen Strategik ; Pengantar Proses Berpikir Strategik***. Jakarta : Binarupa Aksara

Yogl. 2007. ***Manajemen Stratejik Terapan: panduan Cara Menganalisa Industri dan Pesaing***. Jakarta : Poliyama

Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Pasal 1 ayat 1 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 1997 Tentang Pendaftaran Tanah

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria

Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002

Kepmen PAN Nomor 63 Tahun 2003

Kepmen PAN Nomor 63 Tahun 2004

Perkaban Nomor 1 Tahun 2010

Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2010

Skripsi

Ismaniar ismail.2013. *Efektivitas Layanan Rakyat Untuk Sertifikat Tanah (Larasita) Di Kota Makassar*. Skripsi

Lilik Nur hayati.2012. *Kinerja Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sleman Dalam Penertiban Sertifikat*. Skripsi

Disertasi

Fajar Apriani. 2013. *Strategi Daya Saing Organisasi Perguruan Tinggi Negeri Kalimantan Timur*. Makassar : Unhas

Internet

Diunduh dari internet.www.google.com, 29 Desember 2014 Pukul 08.07 WITA,
“Peningkatan pelayanan jasa sertifikasi tanah”

Diunduh dari internet.www.google.com, 17 Januari 2014 Pukul 20.07 WITA,
“Strategi pelayanan publik”

Diunduh dari internet.www.google.com, 20 Januari 2015 Pukul 00.03 WITA,
“Pengertian Dan Fungsi Sertifikat tanah”

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : EKA RAHAYU

NIM : E211 11 264

Jurusan : ILMU ADMINISTRASI

Tempat, Tanggal Lahir : PINRANG , 14 FEBRUARI 1993

Agama : ISLAM

Nama Orang Tua : - Ayah : H. Amir
- Ibu : Hj. Nurlina

No. Telepon : 085 242 535 201

Alamat : JL. SUNGAI SADDANG BARU NO. 8

Email : ekarahayu.adm@gmail.com

Riwayat Pendidikan :

1. MI DDI MASOLO 1 Tahun 1999-2005
2. SMP NEGERI 2 PINRANG Tahun 2005-2008
3. SMK NEGERI 2 PINRANG Tahun 2008-2011
4. UNIVERSITAS HASANUDDIN (MAKASSAR) Tahun 2011-2015

Pengalaman Organisasi :

1. Bendahara Umum KMP-UH Tahun 2013-2014
2. Anggota Humanis Fisip Unhas Tahun 2011-Sekarang



BADAN PERTANAHAN NASIONAL RI
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN PINRANG

Jalan Jenderal Sukawati No. 36 Telepon (0421) 921013 Pinrang 91212

SURAT KETERANGAN
Nomor : 317/100.2/73.15/V/2015

Yang bertanda tangan di bawah ini, Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Pinrang menerangkan bahwa :

N a m a : EKA RAHAYU
Nomor Stambuk/Pokok : E 211 11 264
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan/Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Bagian : Administrasi Negara

Benar telah melaksanakan Penelitian pada Kantor Pertanahan Kabupaten Pinrang dalam rangka penyusunan Skripsi pada FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS HASANUDDIN dengan judul “ STRATEGI PELAYANAN SERTIPIKAT TANAH PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN PINRANG ”

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pinrang, 14 Mei 2015.
Kepala Kantor
Drs. RUSMAN, B.M.M
NIP. 19591231 198003 1 030

- **Daftar Singkatan Nama :**

1. AY : Andi Aisyah

2. AN : Aslan

- **Gambar Loker Pelayanan Kantor Pertanahan**



